



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el
Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital
Regional de Loreto-2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.**

AUTORES

RIOS MORI DE ARCE, Ceci Margoth.

CALVO VERAMENDI, Carlos Armando

ASESORA

Dra. Nélide Valencia Coral

SECCIÓN

Gestión de los servicios de la salud

LÍNEAS DE INVESTIGACION

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

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Tesis: Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de
Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018.

Resolución Jefatural N° 3137/2018-EPG – UCV - Ceci Margoth Rios Mori de Arce.

Resolución Jefatural N° 3137/2018-EPG - UCV- Carlos Armando Calvo Veramendi.

Dra. Doris Vela Valles
Presidente

Mg. Gilberto Fernández Arica
Secretario

Dra. Nélide Valencia Coral
Vocal

DEDICATORIA:

A Dios, por permitirnos terminar la maestría con inteligencia, sabiduría; a los neonatos, niños que nos permitieron llegar a través de sus padres y familia al conocer más de ellos durante esta etapa de la tesis. Dios bendiga a cada neonato - niño de Neonatología, Pediatría que merecen siempre un cuidado especial y único.

Ceci y Carlos

AGRADECIMIENTO

Nuestros más sinceros agradecimientos para todos que hacen posible esta etapa de nuestras vidas.

A la asesora de Tesis que hace posible esta investigación la Dra. Nélide Valencia Coral por su aporte, su tiempo y paciencia.

A la Universidad Cesar Vallejo por la formación académica como Magister en Gestión en el Servicio de Salud.

Al director del Hospital Regional de Loreto, a los profesionales de la salud, los que nos permitieron realizar esta investigación.

A mi querida madre, hermano, mi esposo, gracias a ustedes por su apoyo incondicional durante estos tiempos de estudios. Son maravillosos, Dios los bendiga siempre. (Ceci).

A mi madre a quien agradezco por su apoyo incondicional y ser mi motivación todos los días de mi vida, a mi querida familia y amigos que son importantes para mí (Carlos).

Al profesor Zapata por su ayuda y aporte estadístico y a todas las personas, amigos que de una y otra manera nos apoyaron. Gracias por este gran logro.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Ceci Margoth Rios Mori De Arce con DNI N° 40706126, Carlos Armando Calvo Veramendi con DNI N° 25862095, estudiantes de la Maestría en Gestión de Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad CÉSAR VALLEJO, con la tesis titulada “Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018”, declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir no ha sido presentada ni publicada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y, por tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad.

De identificarse la falta en la modalidad de fraude (datos falsos), plagio (información sin cita a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificada (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.

Trujillo, agosto de 2018.

Ceci Margoth Rios Mori De Arce

DNI N° 40706126

Carlos Armando Calvo Veramendi.

DNI N° 25862095

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado calificador:

Presentamos a ustedes la tesis “Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018”, con la finalidad de “Demostrar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción familiar del servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto-2018”.

La tesis presentamos cumpliendo con el Reglamento de la Universidad CÉSAR VALLEJO, para ser calificado y así obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperamos haber cumplido con los requisitos de aprobación.

Trujillo, agosto 2018.

Ceci Margoth Rios Mori De Arce

DNI N° 40706126

Carlos Armando Calvo Veramendi.

DNI N° 25862095

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	3
1.2 Trabajos previos – Antecedentes	4
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	11
1.3.1 Marco conceptual	11
1.3.2 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del Problema	17
1.5. Justificación del estudio	18
1.6 Hipótesis	20
1.7. Objetivos	20
II. METODOLOGÍA.....	21
2.1 Diseño de investigación.....	21
2.2. Variables, Operacionalización de variables.....	22
2.2.1 Variables:.....	22
2.2.2 Operacionalización de variables.....	23
2.3. Población y muestra	25
2.3.1 Población.....	25
2.3.2 Muestra	25

2.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validación y Confiabilidad.....	26
2.4.1Técnica	26
2.4.2 Validación y Confiabilidad del instrumento.	26
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	27
2.6. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	29
3.1 Análisis de las dimensiones de la variable independiente Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría	29
3.2 Análisis de las dimensiones de la variable 1 Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría.....	35
3.3 Análisis de las dimensiones de la variable 2 Validez en la Satisfacción de las familias de Neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.....	36
3.4 Análisis de la variable 2 Satisfacción de las familias de Neonatos- niños de Neonatología y Pediatría.	38
3.5 Relación de las dimensiones de la variable independiente Calidad de Atención del Personal de salud con la variable dependiente Satisfacción de las familias de Neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.	39
3.6 Relación de la variable independiente Calidad de Atención con la variable dependiente Satisfacción de las familias de Neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.	46
3.7 Análisis Inferencial para la prueba de hipótesis sobre la relación entre la variable independiente, Calidad de atención con la variable dependiente, Satisfacción de la familia de neonatos y niños.	48
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS	57
ANEXOS	60
Anexo 1. Instrumentos de Recolección de Datos.	61
Anexo 2-A. Validación y Confiabilidad del Instrumento.	65
Anexo 2-B. Análisis de la Confiabilidad para cuestionario de calidad de Atención dentro los servicios de Neonatología y Pediatría dentro del Hospital Regional de Loreto 2018.....	87
Anexo 2-C. Análisis de la confiabilidad para cuestionario de Satisfacción de las familias de neonatos y niños de Neonatología y Pediatría dentro del Hospital Regional de Loreto 2018.	88
Anexo 3. Matriz de Consistencia.	89

Anexo 4. Consentimiento Informado.....	93
Anexo 5. Constancia de Permiso para aplicar los instrumentos de Recolección de datos.....	94
Anexo 6. Constancia de revisión lingüística de la tesis.....	95
Anexo 7. Acta de Sustentación de Tesis.....	96
Anexo 8. Aprobación de originalidad de Turnitin.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.	29
Tabla 2. Fiabilidad en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.	31
Tabla 3. Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.....	32
Tabla 4. Empatía en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	33
Tabla 5. Seguridad en la Calidad de Atención del Personal de salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	34
Tabla 6. Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.....	35
Tabla 7. Validez en la Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	36
Tabla 8. Lealtad en la Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	37
Tabla 9. Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.....	38
Tabla 10. Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología.....	41
Tabla 11. Fiabilidad en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	42
Tabla 12. Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.....	43
Tabla 13. Empatía en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	44

Tabla 14. Seguridad en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	45
Tabla 15. Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención del Personal de salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.	30
Gráfico 2. Fiabilidad en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.	31
Gráfico 3. Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	32
Gráfico 4. Empatía en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	33
Gráfico 5. Seguridad en la Calidad de Atención del Personal de Salud Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	34
Gráfico 6. Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	35
Gráfico 7. Validez en la Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	36
Gráfico 8. Lealtad en la Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	37
Gráfico 9. Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.	38
Gráfico 10. Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología.	41
Gráfico 11. Fiabilidad en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	42
Gráfico 12. Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	43
Gráfico 13. Empatía en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	44

Gráfico 14. Seguridad en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	45
Gráfico 15. Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	47

RESUMEN

El estudio tiene como propósito demostrar la relación de la calidad con la satisfacción familiar del servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018. Es una investigación cuali-cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, transversal y correlacional. La población está conformada por ambos servicios de Neonatología y Pediatría con una muestra de 63 padres o familias de los pacientes bebé/niño.

Se utilizó la entrevista y el instrumento es un cuestionario que consta de 41 preguntas. Su validez es de 89.2% y de confiabilidad es 0,990 según coeficiente Alfa de Cronbach.

Se ha demostrado que la relación es significativa entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato-niño en el servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos.

Palabras clave: Calidad, satisfacción de la familia, atención del personal, servicio.

ABSTRACT

The purpose of the study is to demonstrate the relationship of quality with the family satisfaction of the Neonatology and Pediatrics Service of the Regional Hospital of Loreto 2018. It is a qualitative-quantitative research, of non-experimental design, descriptive, transversal and correlational. The population consists of both neonatal and pediatric services with a sample of 63 parents or baby's families of the child patients.

The interview was used and the instrument is a questionnaire consisting of 41 questions. Its validity is 89.2% and reliability is 0.990 according to the Cronbach's Alpha coefficient.

It has been shown that the relationship is significant between the quality of care of health personnel and the family satisfaction of the newborn child in the neonatology and pediatric service of the Regional Hospital of Loreto in the city of Iquitos.

Keywords: Quality, family satisfaction, staff attention, service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, nacional, regional o local, las personas asisten a un hospital en compañía de algún familiar, cada día se incrementa esta estadística por la aparición de enfermedades, existiendo entre ellos una población muy vulnerable como son los neonatos-niños en las secciones o áreas de Pediatría o Neonatología de los hospitales.

En el Perú cada año existen más niños que pasan consulta y se hospitalizan por algún problema patológico que se presenta y van siempre en compañía de familiares, que el neonato y niño necesita de ellos porque dependen en su cuidado.

En el Hospital Regional de Loreto, de la ciudad de Iquitos, lugar del presente estudio, se presenta este fenómeno que es la del trato al paciente y al familiar que asiste al hospital que, muchas veces hay una deficiencia en la calidad de atención por parte de los servidores de salud. Por ello este trabajo de investigación lleva por título: “Calidad y Satisfacción familiar del Neonato – Niño en el servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018”, que busca demostrar la relación de la calidad del personal de salud con la satisfacción familiar dentro de los servicios de Neonatología y Pediatría; mediante esta demostración se podrá mejorar la calidad en ambas partes del servicio de la familia y el personal de salud.

En la investigación se ha realizado una evaluación referente a la calidad del servicio que presta el personal en el servicio de Neonatología y Pediatría a los padres o familiares que cuidan de sus hijos o parientes neonatos o niños en cuanto a su recuperación durante su estadía en el hospital.

Los capítulos que se relacionan con el estudio, son: Capítulo I. Introducción. La realidad problemática relacionada con las variables de estudio como son la

calidad y la satisfacción de la familia de neonatos y niños que fueron atendidos en el Hospital Regional de Loreto. Los trabajos previos – antecedentes internacionales, nacionales y locales, teorías relacionadas al tema- marco conceptual, formulación del problema, justificación del estudio donde se da a conocer por qué es importante realizar el trabajo, objetivos en el que se determina lo que se desea solucionar, la hipótesis de la investigación.

El Capítulo II: Diseño de investigación, variable y operacionalización de variable, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, métodos de análisis de datos y aspectos de ética.

El Capítulo III: Los resultados. Capítulo IV: Discusión. Capítulo V: Conclusiones. Capítulo VI: Recomendaciones. Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y los Anexos.

1.1 Realidad Problemática

El estudio se enmarca en la ciudad de Iquitos, Hospital Regional de Loreto, en el Área de Neonatología y niños, donde los pacientes son trasladados por los padres o familiares con el propósito de buscar la recuperación de la salud de los menores.

A través del tiempo todo va cambiando desde la aparición de enfermedades, el incremento de pacientes, aparición de tecnologías y otros; pero lo que no debe cambiar es el buen servicio, sea con el trato cortés, amable, ni con la atención con medicina, el buen ambiente. Esta es la razón de la investigación que se da a conocer sobre temas coyunturales que está pasando el paciente y los familiares, relacionados directamente con las actitudes de las personas.

El personal del Hospital Regional de Loreto del Área de Neonatos y niños deben modificar sus patrones de servicios por las tendencias de la gran sensibilidad que está surgiendo entre las personas y especialmente con el paciente, por lo tanto, son mayores las exigencias debido a las necesidades.

Existen muchas desventajas en el aspecto de medicina, ambientes adecuados y sobre todo en el trabajo de los servidores de salud, situación que requiere cambios para satisfacer a los usuarios y a familiares que acuden al hospital en busca de recuperar la salud.

Existen factores por lo que el profesional de salud no da calidad en la atención, quizás por problemas personales, problemas en la escasez de recursos en el área de trabajo, por falta de tecnología, por trabajar en un ambiente no adecuado para la atención y otros factores que pueden influir en su calidad de servicio, pues existe disconformidad expresados por los familiares de los niños que son atendidos en el día a día en el hospital, porque según ellos, no son bien tratados en algún aspecto del servicio que presta el hospital.

La calidad del servicio debe ser brindada en todo nosocomio de salud, pues asisten personas de todos los niveles socioeconómicos y requieren ser tratados con equidad, responsabilidad y buen trato.

Si acudimos a la Ley General de salud N° 26842 (1997), se refiere en el título preliminar, número VI dice: *“Es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad”*. (1)

Esta ley da a conocer que el hospital debe contar con los materiales y equipos necesarios, que el hospital como ente del estado debe promover la mejor condición para brindar el servicio de salud a la población, con trato aceptable, brindando la calidad a todos por igual, por ello, estudiar las dos variables son necesarios para poder evaluar y conocer científicamente la necesidad de cambio en la prestación del servicio en Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto.

1.2 Trabajos previos – Antecedentes

Los antecedentes son las revisiones de investigaciones de acuerdo a la literatura y tesis realizados internacional, nacional y local de una investigación, que permitirán conocer con profundidad el tema para la obtener mayor conocimiento de lo que se investiga.

Internacionales

Del Salto Mariño, Edgar (2014) (2) Refiere en su evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional en el Periodo 2012. Tesis para optar el grado de

Magister en Gestión en Salud; se realizó con esquema de observación de estilo epidemiológico con un análisis colateral de una etapa donde se pudo detallar la prevalencia de bienestar del paciente en área de medicina del Instituto Nacional Mejía.

El universo de la investigación ha sido el grupo de educación del Instituto Nacional Mejía, formada por profesores (206), personal del sistema administrativo (43), personal de mano de obra (36) y estudiantes (4537) publicado y basado en el informe de la Secretaría del Instituto Nacional Mejía, 2012.

Se han escogido en forma aleatoria a 391 personas, de las cuales dieron sus respuestas objetivas y subjetivas, quienes han considerado que el área de medicina está bien ubicado con el 92,1%, los beneficiarios que respondieron las encuestas manifestaron que existen muy buenas disposiciones para poder ser atendidos en el mismo lugar del área de medicina, esto explica que el 54,7% opinan que el tiempo que deben esperar antes de la consulta, esto quiere decir que el trato con la enfermera es acertado con el 81,6%, por otro lado, referente al tratamiento de la enfermera también opinan que está acorde a lo que ellos necesitan, expresando en porcentaje es el 94,3%.

En cuanto al tiempo que se demora en la consulta con el galeno dentro de los ambientes donde son atendidos y diagnosticados, responden que el 92,1% está acorde a lo que necesitan, seguidamente el 96,6% y 92,1% opina que es cortés y amable; con este mismo porcentaje 92,1% sostiene que es adecuado; lo que significa sentirse muy bien atendidos por el médico. Sobre la situación de su salud el 89,2% refieren estar conformes. Pues, consideran que han sido tratados con cortesía. El 97,4% dice que han sido bien tratados y diagnosticados por el médico y con la debida privacidad el 90,8%.

Sánchez Barrón, Luis. México (2012) (3). Los pacientes se sienten de muy buen agrado en la consulta externa en el establecimiento de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. En esta investigación que es para obtener el grado de

Maestro, en Ciencias en Salud Pública, se refiere a un estudio de tendencia colateral, donde se pudo aplicar un cuestionario del trato de los clientes directos del consultorio externo de un área de medicina familiar de una organización de seguridad social. Para la encuesta se adaptó el instrumento adaptado del programa SICALIDAD que fue aceptada y legalizada por especialista, quienes analizaron las dimensiones de los ambientes de la construcción, el acceso, la forma de tratar de los especialistas, el tiempo que toman antes de ser atendidos, el tiempo que demora en el consultorio.

Se tuvo en cuenta a los usuarios que asistieron al consultorio de atención externamente en el tiempo de noviembre 2011 a enero de 2012, se ejecutó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se ha logrado entrevistar a los clientes o pacientes del consultorio si es que fue la primera vez y las siguientes, que entrevistó a los usuarios de la consulta de primera vez y subsecuentes que accedieron a responder la encuesta al salir de ser atendido, se calculó un tamaño de la muestra de 246 pacientes. Se desarrolló la prueba de la estadística descriptiva para estudiar la muestra para comprobar la hipótesis por medio de la prueba de Chi².

El hallazgo fue que la iluminación, la temperatura, los muebles, así como la limpieza están asociados al bienestar de los usuarios. El tratamiento por el personal en la unidad de la administración, la forma de tratar a las personas por el personal administrativo, el tratamiento del médico y el tratamiento recibido en forma general de las personas del nosocomio esta relacionados a la satisfacción del paciente.

Referente a cómo llegar al hospital, el tiempo que demora el trámite para conseguir la consulta, situaciones que están también relacionados al bienestar del paciente.

Sobre el tiempo de llegar a realizar la documentación está asociado al agrado del paciente, pero no a la apreciación sobre el tiempo de demora en llegar al área que se desea para ser atendido. Consecuentemente, el tiempo de espera en sala

para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, lo que sí está asociado el tiempo de duración de la consulta.

Nacionales

Luz María Béjar Gamboa (2016), (4) en la tesis del “Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresan a sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho – 2016”, la investigación es del tipo cuantitativo y aplicada, con método detallado. El universo fue de: 350 familiares de usuario que fueron operados quirúrgicamente en cirugía del Hospital Regional de Ayacucho. El universo o cantidad de persona no estuvo definido, por lo tanto, se tomó una muestra por conveniencia siendo 50 familiares directos los encuestados. Se utilizó como herramienta a una encuesta y la escala de Likert para medir los valores.

Siendo un estudio descriptivo se aplicó el Software IBM-SPSS versión 23,0. Se ha obtenido los siguientes indicadores: Del 100% (50) de los encuestados, se determinó que el 64% tiene bajo nivel de bienestar referido a la distribución u orientación por parte de los enfermeros/as. Sobre la información oral con enfermería, el 56% dice que siente bajo nivel de satisfacción; sobre la información escrita y del soporte de las emociones se obtiene alto nivel de insatisfacción.

Larrea Ascue, José (2016), (5). “Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre-noviembre 2015”. Investigación para obtener el título de Médico Cirujano; la tesis fue de diseño atributivo, detallado, colateral.

La forma de medir el agrado del paciente fue con un modelo de SERVPERF pero fue modificada o adaptada para medir la satisfacción del paciente de acuerdo a su opinión. El número de la muestra fue por conveniencia y se entrevistó a 100 personas (usuarios y acompañantes).

Todo el procesamiento de los datos obtenidos y recolectados de la encuesta se realizó referente a las diferentes valoraciones para determinar la calidad del

servicio externo, el 76.9% de los pacientes respondieron que están contentos con la atención. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF, el 70% de pacientes están muy contentos o satisfechos (83.25%, 81.25%, 77.4% y 74.75%; respectivamente); pero la dimensión fiabilidad resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (29.2%).

Aurora Fontova Almató (2015) (6), en su tesis referente a la satisfacción de pacientes y profesionales en el servicio de urgencias hospitalario, que tienen comprensión de la atención y satisfacción de los pacientes y que, con el padre, madre o acompañante, se requiere que mejore la calidad en la atención a los pacientes; es una investigación descriptiva colateral. Los indicadores son los usuarios – acompañantes y profesionales, admitido por el comité de ética y donde se pudo aplicar la regla de aprobación del siguiente criterio: $p < 0,05$. A esta respuesta fueron 285 pacientes y acompañantes que respondieron.

En el proceso de la investigación fue importante indicadores como la edad, sexo para identificar el perfil del paciente, de su familiar o acompañantes y de los profesionales, reportando los siguientes resultados: de los pacientes y acompañantes de 54,6 años (DE=18,3), el 53,6% fueron mujeres. La media de puntuación de la satisfacción global subjetiva con la visita fue de 7,6 (DE=2,2). El 88,8% de los pacientes invitarían a utilizar la asistencia de urgencias a un familiar o amigo. Según los profesionales de edad intermedia, fue de 35,9 años (DE=9,4), el 76,5% eran mujeres y el 87% tenían contrato fijo.

Elizabeth Ángela Huerta Medina (2015), (7) la investigación se refiere a la satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. La tesis es de un esquema atributivo, detallado, colateral. Las deducciones son las siguientes: 92.2% de los pacientes quedaron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF dan más del 80% de pacientes satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente);

por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta resaltó que la mayor cantidad de pacientes insatisfechos – muy insatisfechos y considerablemente muy insatisfechos (23.4%).

Marky, Giuliana (2013) (8): La tesis es referida a la satisfacción según percepción de los padres y atención del profesional al paciente menor de edad con infección respiratoria severo en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Refiere a una investigación detallada, colateral y de enfoque cuantitativo; la muestra es probabilística de 110 padres y 15 enfermeras, se aplicó una entrevista a la madre, padre y una observación estructurada a los profesionales que están voluntariamente como parte de la muestra, fueron evaluados y el rigor para la validez fue del ($p < 0,05$) y confiabilidad ($p > 0,60$). Se aplicó la “Prueba de Estanones” para poder conseguir resultado de ambas variables satisfacción (alto, medio y bajo) y cuidado (bueno, regular y malo). (8)

Locales o Regionales:

Sánchez Rodríguez, Violeta (2016) (9), en la investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016”. La población y la muestra fueron conveniencia y conformada por 91 pacientes, de hospitalización del centro obstétrico, mayo-junio 2016. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta. El procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 21.0. Para el análisis univariado se empleó frecuencias absolutas y porcentajes, para el análisis bivariado se aplicó la prueba estadística inferencial Chi2, la que permitió determinar la relación entre las variables de estudio.

Se obtuvieron deducciones: La Calidad de atención, con mayor porcentaje fue 57,1%, la calificación de excelente y malo obtuvieron 0% Grado de satisfacción, Poco satisfecho con la mayor preeminencia 99%, muy satisfecho y satisfecho obtuvieron 0%. Chi2 $P=0.43$ (>0.05). Consecuentemente, no hay relación

demostrativa de la calidad con la atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos.

Chu García, Lai (2017) (10) “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017”, estudio fue descriptivo, de corte transversal, observacional, ex–post-facto y correlacional. La población de estudio fueron los acompañantes de los pacientes que acuden a los consultorios externos de Pediatría. Se tomó una muestra no probabilística, al azar simple. Muestra de 365 usuarios.

Se utilizó las encuestas tipo SERVQUAL modificada, las que se aplicaron a los acompañantes de los pacientes inmediatamente después de la atención en los consultorios externos de Pediatría, tomando en cuenta los criterios de inclusión y de exclusión.

La mayoría de los usuarios tuvieron entre 28 a 37 años (57.5%), predominando el sexo femenino (92%), así como los convivientes (41.4%), tuvieron educación secundaria (76.0%), las amas de casa (40.8%), los que proceden de zonas urbano-marginales (61.4%), los que residen actualmente en el distrito de Punchana (69.3%), los que se toman entre 30 minutos a 1 hora en el traslado (45.5%), los usuarios continuadores (79.7%) y los que recibieron de 1 a 3 atenciones previas (55.1%).

La dimensión con mayor grado de satisfacción fue la de capacidad de respuesta (21.8%) y la dimensión con menor grado de satisfacción fue la de empatía (16.7%). La pregunta 8, de la dimensión de capacidad de respuesta, tuvo mayor grado de satisfacción (34.2%) y la pregunta 20, de la dimensión de aspectos tangibles, tuvo menor grado de satisfacción (11.8%).

El grado de satisfacción del usuario fue de 19.3%; encontrándose un alto grado de insatisfacción. En cuanto a la influencia del sexo, edad, estado civil, grado de

instrucción, ocupación, zona de procedencia, distrito actual de residencia y tiempo de traslado sobre la satisfacción del usuario se determinó que la población femenina estuvo insatisfecha (53.4%); de diferente modo, se obtuvo de los residentes en el distrito de Punchana, estuvieron satisfechos (70.3%); más aún, los que tuvieron entre 28 – 37 años estuvieron complacidos (62.6%), así como los convivientes (49.7%), los que provienen de la zona urbano-marginal (63.0%) y los que se tomaron entre 30 minutos a 1 hora en su traslado (51.0%).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Marco conceptual

La calidad: Es la seguridad que sienten las personas, se considera también como una cualidad de la atención, las cuales ayuda para la mejora de la salud de las familias y población como también permite tener a futuro una sustentabilidad en la atención de la salud. OPS/OMS. (11)

En los hospitales o centros de salud cuando existe falta de calidad se manifiesta de diferentes formas:

- ❖ Cuando en los servicios de salud no alcanzan los resultados esperados en cuanto a la salud. Sobre todo, cuando realizan prácticas inoportunos o innecesarios en cuanto al conocimiento profesional según la (MBE) Medicina basada en evidencia.
- ❖ Existe una salud insegura que es ocasionado por daños humanos o por falta de materiales dentro de las prácticas de la medicina llevando muchas veces a procesos legales.
- ❖ Muchas veces existe mortalidad neonatal, infantil y materna por infecciones nosocomiales, por uso de medicamentos irracionales, malas prácticas profesionales, y la falta de operaciones a tiempo.
- ❖ Los exorbitantes costos de las consultas, medicamentos para la mejora del paciente y del bolsillo de los padres y familias; hace que todo ello las

personas se sientan desprotegidas por el estado y del hospital más aun de los servicios que brinda cada profesional de la salud.

- ❖ Al existir falta de calidad en los servicios hace que los familiares, pacientes y del mismo profesional de salud se sientan insatisfechos con la atención.

Calidad con atención

La calidad con atención es tan importante para mantener una vida saludable física y emocionalmente, sobre todo dentro de un hospital que es donde se necesita de la compañía de la familia y cada profesional de salud deben ser sociable, conocer un poco más de sus pacientes porque al trabajar en equipo van a brindar una mejora continua dentro de su labor o función profesional, también se tiene que contar con una buena distribución y organización hospitalaria que no solo la familia se sienta bien sino también el profesional de salud para que de una calidad en la atención hacia los pacientes y familias. “La calidad es multidisciplinaria y multidimensional donde debe existir accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, satisfacción del paciente y familia; debe existir eficacia, eficiencia para promover y mantener una atención integral”. (12) León Román Carlos (13).

Por otro lado, la enfermera a nivel internacional es muy reconocida por su esencia, calidez, eficiencia y calidad hacia las personas para ayudar en su cuidado, recuperación y que de esta manera logren tener una vida saludable y feliz. Lupaca Layme, Pedro Sebastián (14)

Existen 4 principios que garantiza la calidad.

- a) Tener en cuenta las necesidades y expectativas del usuario, familia y población.
- b) Contar con un buen sistema para garantizar una mejor prestación en la atención.
- c) Tener datos e información actual para garantizar un mejor servicio en la atención.

- d) Alentar el trabajo en equipo no ser egoísta, no hablar mal del compañero, ayudarlo o apoyarlo en alguna actividad o procedimiento para poder solucionar entre todos los problemas y de esta manera tener una mejora en la calidad.

Atención de calidad al paciente: Es todo lo que se brinda de una manera única donde se garantiza la seguridad, protección, afecto, contar con un ambiente ordenado limpio y que cuente con el apoyo del profesional hacia el neonato – niño y de la familia.

En la atención de calidad hacia el paciente se tiene que tener en cuenta:

- **Competencia profesional.** Los profesionales tienen que ser competentes, deben poseer:
 - Aspecto científico – Técnico
 - Eficacia, efectividad, eficiencia
 - Relación interpersonal

- **Expectativa y satisfacción del Usuario.** El usuario y familia deben sentirse y tener:
 - Aceptabilidad
 - Cumplimiento
 - Aspecto Organizativo
 - Efecto sobre la salud
 - Trato recibido.

- **Accesibilidad.** Tener en cuenta:
 - Barreras organizativas
 - Culturales
 - Económicas

- Emocionales

- **Adecuación.** Se da por la atención recibida con las necesidades.
- **Continuidad.** Es cuando la atención es interrumpida y coordinada.

La OPS/OMS presenta dimensiones sobre la calidad las cuales son:

- 1.- La parte Humana
- 2.- La técnica
- 3.- El entorno.
- 4.- Accesibilidad
- 5- Continuidad
- 6.- Comodidad

Según el modelo Servqual, utilizado para la evaluación de la calidad desarrollado por Parasumaran, Len Berry Valerte Zelthaml. (1993) (15). Existen 5 Dimensiones:

- 1.- Aspecto Tangible. Es todo lo que se puede percibir de manera precisa y clara.
- 2.- Fiabilidad. Es cuando el Usuario percibe si el servicio es bueno o malo en la atención
- 3.- Capacidad de respuesta. Recurso y aptitudes que tiene una persona para desempeñarse en su área de trabajo.
- 4.- Empatía. Es comprender, compartir, sentir, mostrar afecto a una persona.
- 5.- Seguridad. Es la ausencia de riesgo, teniendo confianza en alguien o en algo.

Para que los usuarios y familias estén sanos satisfechos se debe tener en cuenta los siguientes componentes como sistema:

- a.- Planificación de la calidad. Se debe tener en cuenta una política de calidad, planes estratégicos y operativos con enfoque de calidad.
- b.- Organización para tener una buena calidad. Tener dirección ejecutiva de calidad, unidades de calidad y contar con equipos de mejora.

c.- Garantía y mejoramiento. Se debe contar con una estandarización, mejora continua, autoevaluación, y evaluación de tecnología.

d.- Información para la calidad. Monitoreo de la calidad y mantener informado al usuario y familia.

El Sistema de Gestión de Salud (SGS) junto al Ministerio de Salud (MINSA), (16), establecieron que la atención al paciente es primordial en los servicios de salud, porque permitirá conocer los riesgos, de esta manera, se mejorará en la calidad y el cuidado por parte del personal de salud hacia los pacientes.

El Ministerio de Salud da a conocer la realidad que se ve en los hospitales mediante los siguientes aspectos:

1. Gestión eficiente del sistema de salud. Priorizar la gestión de gastos mejorando las compras de estado y sobre todo combatir la corrupción dentro de nuestro sector.

2. Cobertura y calidad de los servicios. Garantizar y fortalecer la mejora continua de la atención en los servicios y, ampliar la afiliación para dar una mejor prestación al asegurador en su salud.

3. Revalorización del personal. Al tener una política de los recursos humanos, dentro de un hospital, se va asegurar la disponibilidad, distribución y competencia del personal de salud teniendo en cuenta la remuneración.

4. Infraestructura moderna e interconectada. Tener un plan de inversión como hospital en las redes de salud, para contar con equipamiento moderno e infraestructura, implementar la historia clínica electrónica que permita conocer todo relacionado al paciente y contar con medicamentos que necesita el paciente.

Satisfacción

La satisfacción es toda sensación de bienestar, tranquilidad, seguridad, más aún cuando se brinda información al usuario, familias sobre su estado de salud o del

estado de salud de quien está hospitalizado, la información debe ser oportuna teniendo en cuenta la eficacia, la eficiencia, el respeto.

Ericksen: Refiere que satisfacción es la sensación de sosiego, donde las personas deben ser tratados como únicos en su atención dentro de un hospital. Avila Alpires, Hermelinda; Rizo Baeza, María Mercedes; Flores Peña, Yolanda (17).

Avedis Donabedian nos dice que, la satisfacción es la eficacia e incluso el control objetivo de la calidad en los servicios de salud por parte de los profesionales dentro del servicio que labora”. Marky Bazán, Giuliana Andrea, (8)

Para los autores Kotler y Keller (2006): da a conocer que, satisfacción es el bienestar que sienten las personas cuando reciben una atención oportuna. (18)

Dimensiones de Satisfacción

- **Validez.** Es el efecto que se espera y se desea tener en un servicio donde se encuentra recibiendo una atención en cuanto a la salud.
- **Lealtad.** Es tener el valor correcto, consistente, único; conservando sus valores y su virtud moral.

Satisfacción de la familia

Son las satisfacciones que siente la familia por su bebe - niño hospitalizado cuando son atendidos con eficiencia, eficacia, seguridad, comodidad por parte del personal de salud al contar con buena estructura dentro de un hospital, las cuales deben satisfacer sus necesidades bio-psico-social y espiritual.

1.3.2 Teorías relacionadas al tema

Avedis Donabedian, 1980 (19). Considerado padre de la calidad de la atención en salud, define la calidad en salud como el bienestar del paciente durante las actividades del proceso de atención.

Dorothea Orem 2017, (20) dice sobre el autocuidado que requiere, necesita la persona (neonato, niño y familia), para ayudar a mejorar la calidad dentro del servicio mediante una atención con calidad y calidez, que brinde el personal de salud para poder satisfacer sus necesidades básicas en cuanto a su vida, desarrollo y crecimiento.

Hernández, C. se refiere al modelo de Virginia Henderson (21), sobre las 14 necesidades que prioriza en la práctica enfermera, dentro de la calidad de la atención:

Siete relacionado con la fisiología: Alimentación, respiración, temperatura, sueño, reposo, eliminación y movimiento.

Tres con la autorrealización: Jugar, aprender y Trabajar.

Dos con la seguridad: Peligros ambientales e higiene corporal.

Dos con el afecto y la pertenencia: Creencias y comunicación.

1.4. Formulación del Problema

¿La Calidad del personal de salud está asociado a la satisfacción familiar del neonato-niño en el servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018?

1.5. Justificación del estudio

La realización de este estudio como investigación, es para dar a conocer mediante teorías e investigación, todo lo relacionado a la calidad en la atención del profesional de salud, así como lo menciona la OPS/OMS, donde refiere que para que exista una buena calidad, se debe dar una atención única teniendo una visión de mejora continua, innovando para poder satisfacer a las personas que asista a un hospital o centro de salud, brindándoles seguridad en cuanto a la atención que brindan.

Los neonatos al igual que los niños, son los más vulnerables en la vida donde necesitan compañía constante, tener junto a ellos a sus padres para sentirse protegidos, amados porque dependen de ellos para su recuperación, para sentirse que no están solos y al lado de desconocidos ya que cada día se cambia de personal y no todos son amables y amorosos que muestran su empatía.

Es necesario e importante realizar esta investigación debido a que muchos neonatos-niños, no cuentan siempre con el cuidado de su mamá, puede ser que la mamá este trabajando o enferma que no puede asistir a un hospital; por tanto, es importante la necesidad del acompañamiento del padre o de alguien de la familia, de esta manera los familiares perciben una atención de calidad, donde no exista deficiencia e insatisfacción en la atención brindada por el personal de salud que labora en los servicio de Neonatología – Pediatría del hospital; por consiguiente, esta investigación permitirá conocer por qué el niño y la familia no se sienten bien atendidos; es necesario conocer qué está pasando con el personal de salud y, del porqué sucede esta insatisfacción en la atención de ambas partes.

A pesar que muchas veces el hospital cuenta con el personal profesional capacitado, muchas veces no se cuenta con el equipamiento, infraestructura

adecuada o los insumos necesarios para cumplir con las atenciones y actividades que se presentan en la rutina diaria en los servicios de salud.

Con esta investigación, también se quiere lograr conocer en qué servicio y qué profesional brinda mejor su atención y del porqué se da la insatisfacción y de cómo podemos mejorar para que se pueda brindar una gran calidad en la atención para que exista satisfacción. Es cierto que la tecnología está a la vanguardia del tiempo; sin embargo, ello jamás reemplazará del todo lo que espera un paciente junto con su familia qué es el afecto, el amor, la paciencia y la sonrisa que necesitan del profesional de salud que ayudará a mantener la calidad.

Esta investigación permite conocer no solo al profesional de salud, sus debilidades y reforzar su buen desempeño; asimismo, ayudará a las familias y a los futuros profesionales de salud en brindar la atención con calidad y calidez, donde exista amor, paciencia, respeto, seguridad, responsabilidad, es por ello que se realiza la presente investigación.

1.6 Hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto.

H₁: Existe relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y pediatría. Hospital Regional de Loreto.

1.7. Objetivos

Generales

- Demostrar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción familiar del servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

Específicos

- Identificar la calidad de atención del personal de salud que brinda a las familias que asiste al servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.
- Establecer la satisfacción familiar el neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018.
- Comparar la asociación estadística entre la calidad de la atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018

II. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de investigación

El estudio de investigación es de tipo mixto cualicuantitativo, los datos de la información son analizados, procesados mediante la estadística donde se determinó la asociación entre las variables.

El diseño es no experimental porque el contexto del estudio se realizó sin intervenir, no se manipularon las variables. La investigación es de tipo descriptivo - transversal – correlacional. Se aplicó un cuestionario a los familiares que tienen a sus neonatos y niños hospitalizados, tanto en Neonatología y Pediatría; las cuales fueron analizados para que pueda ser probada la hipótesis de investigación planteada; se realizó la prueba χ^2 cuadrado mediante las preguntas para conocer si existe satisfacción en las familias o una insatisfacción en cuanto a la calidad de la atención del personal de salud y del mismo personal que labora dentro de su servicio.

No experimental: Porque no se manipularon las variables y solo se observaron los hechos después de ocurridos.

Transversal: Porque se recolectaron los datos en un solo momento, durante el mes de julio.

Descriptivo: Porque se describió todo lo observado y escuchado durante la investigación en los servicios de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto

Correlacional: Examinó la relación existente entre las dos variables en estudio.

2.2. Variables, Operacionalización de variables

2.2.1 Variables:

Variable 1: Calidad de atención del personal de salud.

La calidad en cuanto a la atención del personal de salud está integrada por: Aspecto tangible, Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Las cuales permitieron al personal de salud mantener una atención integral de una manera Bio-psico-social-espiritual, teniendo en cuenta la ética profesional y la parte emocional hacia los neonatos – niños y familias dentro de los servicios de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, del distrito de Punchana durante el año 2018. Se evaluó mediante un cuestionario.

Variable 2: Satisfacción de la familia.

Es el bienestar y sensación de júbilo que siente la familia lo cual nos va a dar a conocer mediante: La validez y Lealtad. La familia dio a conocer si se siente satisfecho o no dentro de los servicios de salud de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto durante el año 2018. Se evaluó con un cuestionario que ha sido realizado por los investigadores.

2.2.2 Operacionalización de variables

TÍTULO: Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018

AUTOR(ES): Ceci Margoth Rios Mori De Arce, Carlos Armando Calvo Veramendi.

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
Calidad de atención del personal de salud	Aspecto tangible	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Infraestructura e iluminación correcta. ➤ Limpieza y orden en el servicio ➤ Equipos modernos y materiales necesarios ➤ Personal apropiadamente uniformado 	1 al 7	Se realizó con la medición de los Ítems a través de la respuesta de opción binario: 1= SI 2= NO	Familia	Cuestionario
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Atención oportuna ➤ Educado, respetuoso 	8 al 13			
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Charla educativa ➤ Cordial ➤ Falta del personal ➤ Lavado de manos ➤ Procedimientos inmediatos 	14 al 19			

	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relaciones interpersonales ➤ Apoyo emocional ➤ Amabilidad 	20 al 25			
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información oportuna ➤ Aprendizaje ➤ Confianza ➤ Problema resuelto 	26 al 30			
Satisfacción de la familia	Validez	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención inmediata, adecuada y correcta. ➤ Eficiente 	1 al 5	Se realizó con la medición de los Ítems a través de la respuesta de opción binario: 1= SI 2= NO	Familia	Cuestionario
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad familiar, bebe/niño ➤ Cumplimiento del personal de salud ➤ Compromiso de la familia. 	6 al 11			

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La población estuvo conformada por las familias de los neonatos – niños atendidos de ambas áreas del servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto.

La población está conformada de acuerdo a la cantidad máxima que puede existir en los servicios que a continuación se detalla:

Servicios	Total
Neonatología	38
Pediatría	38

2.3.2 Muestra

La muestra se obtuvo de acuerdo al cálculo de la población con la categoría finita.

Población	N	n
N: Familia	76	63
Total	76	63

Para el cálculo de la muestra se utilizó siguiente Fórmula de Categoría Finita:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N =	Total de la población
n =	Tamaño de la muestra
Z _{1-α} =	Nivel de confianza
p =	Prevalencia
q =	1-p
d =	Precisión

$$n = \frac{76(1.96)^2 + (0.5)(0.5)}{(0.05)^2(75) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{73}{0.1875 + 0.9604} = \frac{73}{1.1479} = 63$$

Muestra = 63

2.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validación y Confiabilidad.

2.4.1 Técnica

Para realizar esta investigación se tuvo la información de las variables de estudio con exactitud; como en este caso la técnica de estudio fue la **encuesta** para la familia y de instrumento fue el cuestionario para ambas variables, las cuales fueron sometidos a prueba de validación por los jueces de expertos y estadísticamente; después de ello se buscó su confiabilidad mediante la población y muestra.

2.4.2 Validación y Confiabilidad del instrumento.

La validación se realizó mediante el juicio de expertos que está conformado por los profesionales de salud entre médicos y enfermeras. Sometida a validación estadística según las dimensiones desarrolladas dentro del instrumento lo cual dio una validación de 89.2%

La confiabilidad es aplicada mediante la prueba estadística Kuder-Richardson (KR-20). Ver anexo 2.

2.5. Métodos de Análisis de Datos.

Una vez ejecutado el estudio, con toda la información obtenida se hizo la base de datos en el programa estadístico SPSS versión 22 para Windows Xp. En el cual se llevó a cabo el análisis descriptivo de cada una de las variables del estudio, mediante tablas de frecuencias, porcentajes, gráficos.

Por otro lado, en el análisis inferencial, para contrastar la hipótesis de investigación se utilizó la prueba estadística no paramétrica de libre distribución para variables categóricas Chi-cuadrada de Pearson, prueba indicada para variables categóricas aleatorias, con un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia de, $\alpha = 0,05$ y con significancia de p-valor $< 0,05$, para aceptar la hipótesis planteada en la investigación. Asimismo, se utilizó la hoja de cálculo de Excel en la organización de la información y el Microsoft Word para la redacción del informe final de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Toda investigación debe ser sometida a un comité ético por ello esta investigación ha sido sometido al comité de ética del Hospital Regional de Loreto, lo que permitió tener en cuenta en cada momento este aspecto; por tanto, se tuvo en cuenta los principios bioéticos de la familia que participaron en el estudio de investigación y se cumplió también de acuerdo a lo estipulado por la universidad.

- **La tesis:** Se tiene en cuenta la originalidad en la construcción del instrumento, en la recolección de los datos.
- **Las Personas:** Ningún derecho fue vulnerado, fueron tratados con respeto, amabilidad, responsabilidad; teniendo en cuenta su integridad emocional y física para evitar entendidos equivocados sobre todo fue voluntario, anónimo y confidencial.

- **La institución:** Se tuvo el permiso para la recolección de la información, la investigación fue procesada y analizada sin difundir la información a personas ajenas a la investigación, al finalizar se elaboraron recomendaciones para el hospital de acuerdo al título investigado.

III. RESULTADOS.

3.1 Análisis de las dimensiones de la variable independiente Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría.

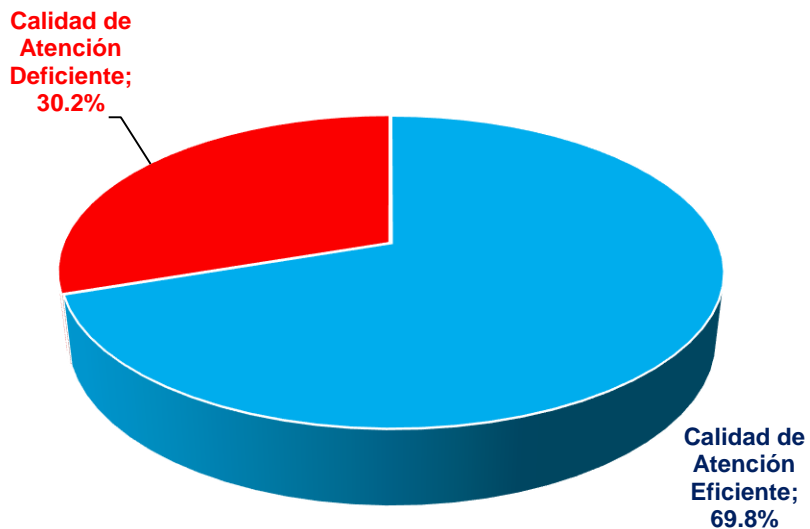
Al analizar las dimensiones, Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad de la variable Calidad de atención del personal de salud en el servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto durante el 2018, se demuestra lo siguiente:

Tabla 1. Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.

Aspectos Tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención eficiente	44	69,8
Calidad de atención deficiente	19	30,2
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados.

Gráfico 1. Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención del Personal de salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados

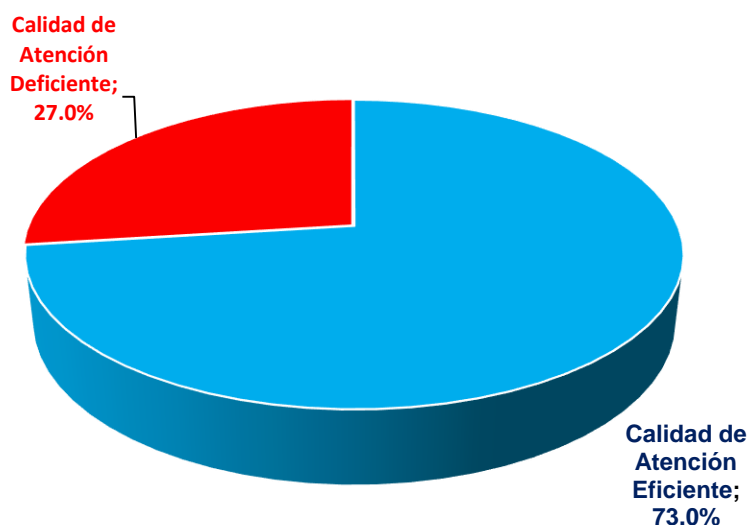
Los Aspectos tangibles alcanzó una calidad de atención eficiente del 69,8% y el 30,2% una calidad de atención deficiente respectivamente según el cuestionario de calidad de atención del personal de salud aplicado a las 63 (100,0%) familias de neonatos-niños del departamento de Neonatología y Pediatría. Tabla y gráfico 1.

Tabla 2. Fiabilidad en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención eficiente	46	73,0
Calidad de atención deficiente	17	27,0
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados

Gráfico 2. Fiabilidad en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados

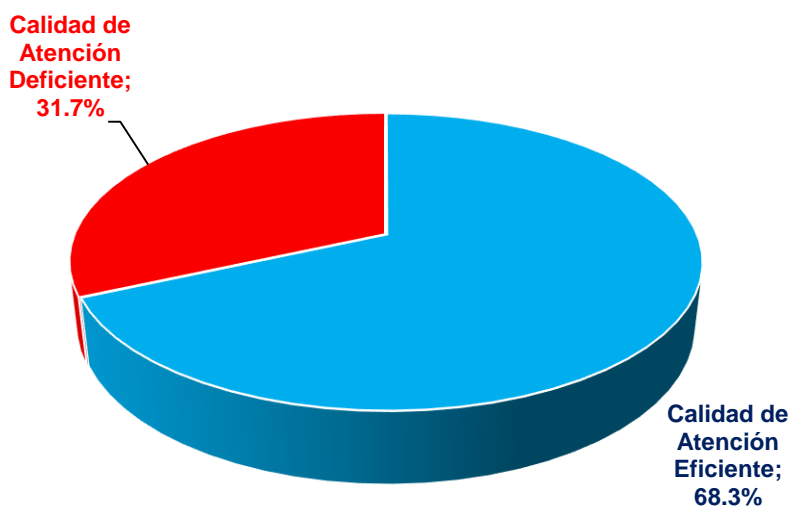
Respecto a la Fiabilidad en la calidad de atención según el cuestionario de calidad de atención del personal de salud, alcanzó una calidad de atención eficiente en el 73,0% de las veces, después está la calidad de atención deficiente en el 27,0% de las veces respectivamente. Tabla y gráfico 2.

Tabla 3. Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.

Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención eficiente	43	68,3
Calidad de atención deficiente	20	31,7
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados.

Gráfico 3. Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados

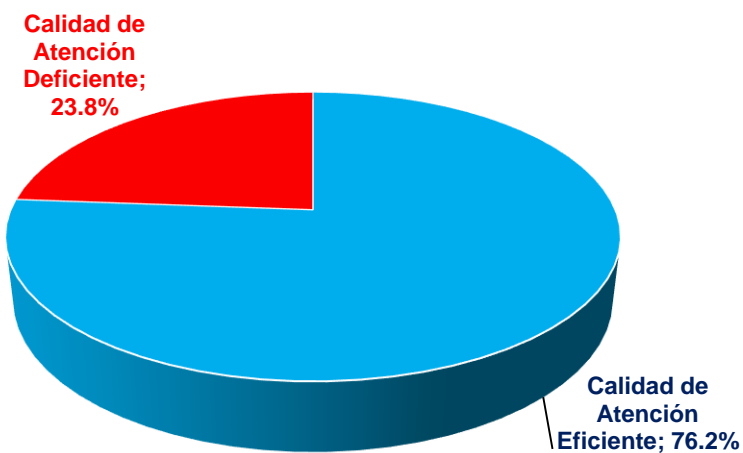
Sobre la Capacidad de Respuesta en Calidad de atención del personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría, Hospital Regional de Loreto, 2018, presenta el comportamiento de calidad de atención eficiente de 68,3%, la calidad de atención deficiente, 31,7%. Tabla y gráfico N° 3.

Tabla 4. Empatía en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención eficiente	48	76,2
Calidad de atención deficiente	15	23,8
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados.

Gráfico 4. Empatía en la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados

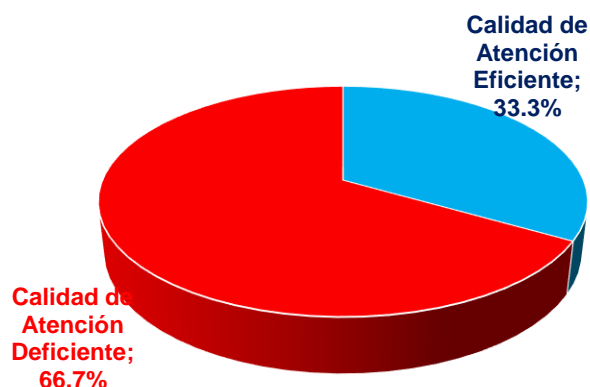
Sobre la Empatía en la calidad de atención del personal de salud, de acuerdo al cuestionario de calidad de atención, presentó calidad de atención eficiente en el 76,2% de los familiares, después está la calidad de atención deficiente en el 23,8% de la opinión de los familiares de los neonatos-niños. Tabla y gráfico 4.

Tabla 5. Seguridad en la Calidad de Atención del Personal de salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención eficiente	21	33,3
Calidad de atención deficiente	42	66,7
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados.

Gráfico 5. Seguridad en la Calidad de Atención del Personal de Salud Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados

Sobre la dimensión Seguridad en la calidad de atención del personal de salud, de acuerdo al cuestionario de calidad de atención, alcanzó una calidad de atención deficiente en el 66,7%, luego está la calidad de atención eficiente en el 33,3% respectivamente según la opinión de los familiares de neonatos-niños. Tabla y gráfico 5.

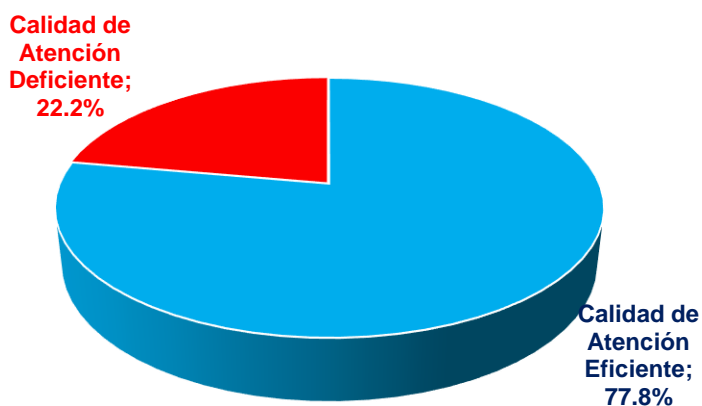
3.2 Análisis de las dimensiones de la variable 1 Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría.

Tabla 6. Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.

Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención eficiente	49	77,8
Calidad de atención deficiente	14	22,2
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados.

Gráfico 6. Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de atención del personal de salud en Neonatología y Pediatría aplicada a los familiares de pacientes hospitalizados.

Del análisis global de la Calidad de atención del personal de salud a través de sus cinco dimensiones se demuestra que, la calidad de atención es eficiente en el 77,8% en las 63 (100,0%) familiar y según el 22,2% de la opinión de estas familias, la calidad de atención del personal de salud fue deficiente respectivamente. Tabla y gráfico 6.

3.3 Análisis de las dimensiones de la variable 2 Validez en la Satisfacción de las familias de Neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.

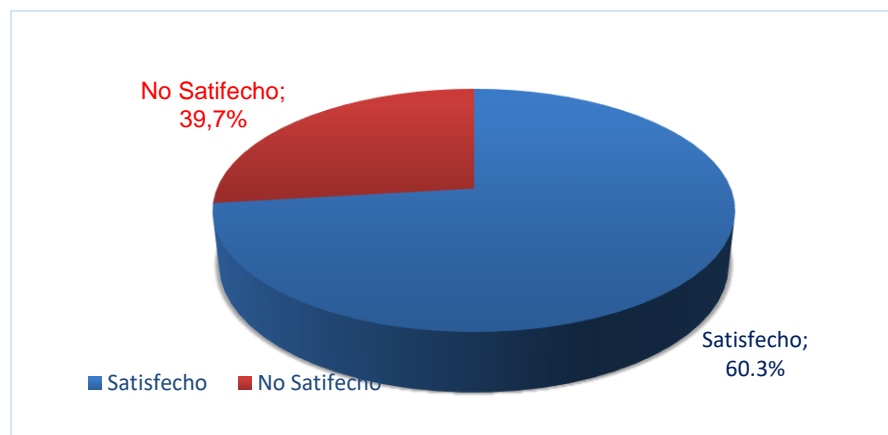
Del análisis sobre las dimensiones, Validez y Lealtad de la variable dependiente Satisfacción de las familias de los neonatos-niños del servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto durante el 2018, se determina lo siguiente:

Tabla 7. Validez en la Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.

Validez de la satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	38	60,3
No Satisfecho	25	39,7
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción aplicado a los familiares de neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.

Gráfico 7. Validez en la Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de satisfacción aplicado a los familiares de neonatos y niños de Neonatología y Pediatría hospitalizados.

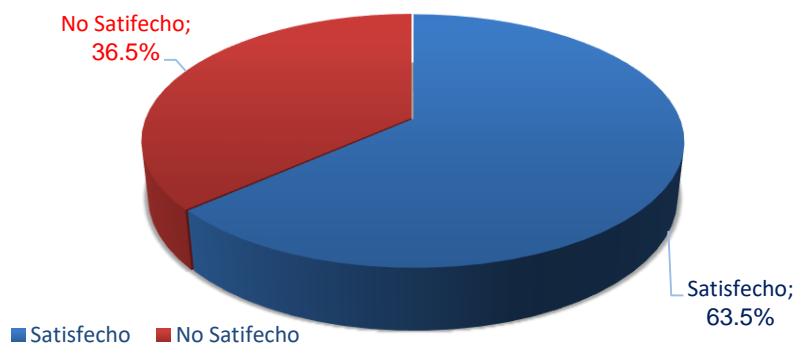
En cuanto a la Validez en la satisfacción de las familias, el 60,3% manifiesta satisfacción y en el 39,7% expresa insatisfacción respectivamente de acuerdo al cuestionario de satisfacción aplicada a las 63 (100,0%) familias. Cuadro y gráfico 07.

Tabla 8. Lealtad en la Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.

Lealtad en la Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	40	63,5
No Satisfecho	23	36,5
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción aplicado a los familiares de neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.

Gráfico 8. Lealtad en la Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de satisfacción aplicado a los familiares de neonatos y niños de Neonatología y Pediatría hospitalizados

Respecto a la Lealtad en la satisfacción de las familias de acuerdo al cuestionario sobre satisfacción de las familias de neonato-niño, alcanzó satisfacción en el 63,5% de las veces en su opinión, después se encuentra la insatisfacción del usuario en el 36,5% de las veces respectivamente. Tabla y gráfico 8.

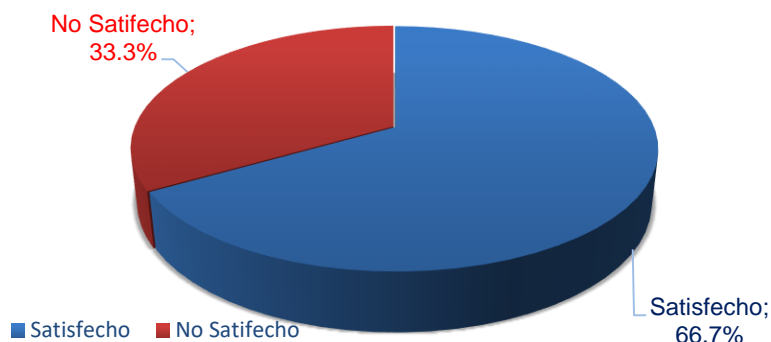
3.4 Análisis de la variable 2 Satisfacción de las familias de Neonatos- niños de Neonatología y Pediatría.

Tabla 9. Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.

Satisfacción de las Familias	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	42	66,7
No Satisfecho	21	33,3
Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción aplicado a los familiares de neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.

Gráfico 9. Satisfacción de las Familias de neonatos y niños del Servicio de Neonatología y Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2018.



Fuente: Cuestionario de satisfacción aplicado a los familiares de neonatos y niños de Neonatología y Pediatría hospitalizados.

Al analizar la satisfacción de las familias de neonatos-niños del servicio de Neonatología y Pediatría teniendo en cuenta sus dos indicadores se demuestra que, las familias de los neonatos-niños se encontraban satisfechos con la atención del personal de salud en el 66,7% de ellas y el 33,3% de ellas estaban insatisfechas respectivamente. Tabla y gráfico 9.

3.5 Relación de las dimensiones de la variable independiente Calidad de Atención del Personal de salud con la variable dependiente Satisfacción de las familias de Neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.

En la tabla y gráfico 10, se muestra la relación de la dimensión Aspectos tangibles en la calidad de atención y la Satisfacción en las 63 familias (100,0%), de los neonatos-niños de los servicios de Neonatología y pediatría, del que se determina que de 42 familias (66,7%), que se encontraban satisfechos, el 54,0% de ellas recibió calidad de atención eficiente y el 12,7% de ellas calidad de atención deficiente respectivamente.

En las 21 familias (33,3%), demostraban insatisfacción, el 17,5% de ellas recibió calidad de atención deficiente y el 15,8% de ellas calidad de atención eficiente proporcionalmente. Se observa relación entre ambas variables, como resultado de la prueba de Chi-cuadrado con un $p = 0,015$ ($p < 0,05$). (Pag.41).

En la tabla y gráfico 11. (Pag.42). Sobre la relación de la dimensión Fiabilidad en la calidad de atención y la Satisfacción en las 63 familias (100,0%) de los neonatos-niños de los servicios de Neonatología y Pediatría, se aprecia que, de las 42 familias (66,7%), que estaban satisfechos, el 57,1% de ellas tuvo calidad de atención eficiente y el 9,5% calidad de atención deficiente proporcionalmente.

En las 21 familias (33,3%), que se encontraban insatisfechos, el 17,5% de ellas recibió calidad de atención deficiente y el 15,8% calidad de atención eficiente respectivamente. Así mismo se observa relación significativa entre ambas variables, como resultado de la prueba de Chi-cuadrado con un $p = 0,004$ ($p < 0,05$).

En la tabla y gráfico 12. (Pág. 43). En cuanto a la relación de la dimensión Capacidad de respuesta en la calidad de atención y la Satisfacción, en las 63 familias (100,0%) de los neonatos-niños de los servicios de Neonatología y Pediatría, se observa que de las 42 familias (66,7%), que se encontraban satisfechos, el 58,8% de ellas recibió calidad de atención eficiente y el 7,9% calidad de atención deficiente proporcionalmente.

En las 21 familias (33,3%), que estaban insatisfechos el 23,8% de ellas recibió calidad de atención deficiente y el 9,5% calidad de atención eficiente respectivamente. Por otro lado, se aprecia relación significativa entre ambas variables, al utilizar la prueba de Chi-cuadrado con un $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

En la tabla y gráfico 13 (Pág. 44). Respecto a la relación de la dimensión Empatía en la calidad de atención y la Satisfacción en las 63 familias (100,0%) de los neonatos-niños de los servicios de Neonatología y Pediatría, se tiene que, de las 42 familias (66,7%) que se encontraban satisfechos, el 58,8% de ellas recibió calidad de atención eficiente y el 7,9% calidad de atención deficiente respectivamente.

De las 21 familias (33,3%) que se estaban insatisfechos el 15,9% de ellas recibió calidad de atención deficiente y el 9,4% calidad de atención eficiente proporcionalmente. Así mismo, se observa relación significativa entre ambas variables, al aplicar la prueba de Chi-cuadrado con un $p = 0,005$ ($p < 0,05$).

En la tabla y gráfico 14. (Pág.45). En cuanto a la relación de la dimensión Seguridad en la calidad de atención y la Satisfacción en las 63 familias (100,0%) de los neonatos-niños de los servicios de Neonatología y Pediatría, se tiene que, de las 42 familias (66,7%) que se encontraban satisfechos, el 33,3% de ellas recibió calidad de atención eficiente y deficiente respectivamente.

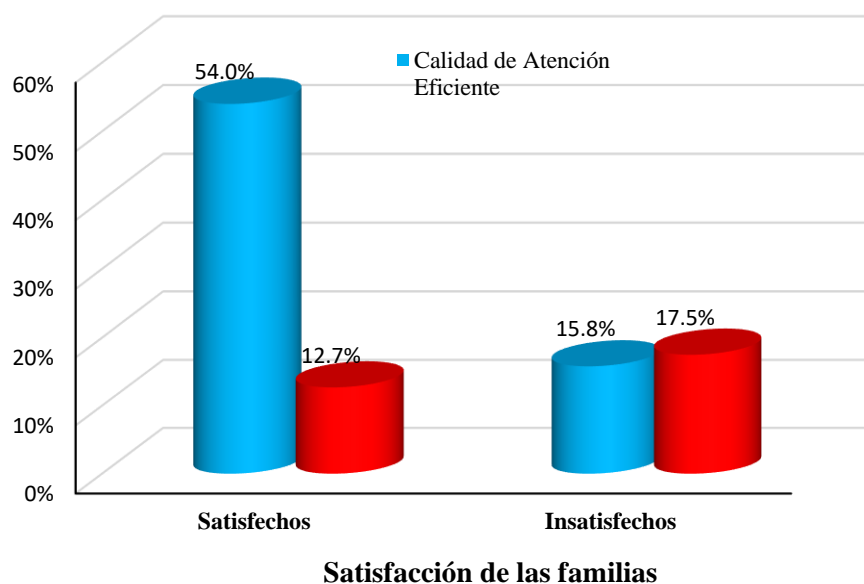
Las 21 familias (33,3%) que estaban insatisfechos recibieron calidad de atención deficiente. Se aprecia relación significativa entre ambas variables, de la aplicación de la prueba de Chi-cuadrado con un $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Tabla 10. Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

Aspectos Tangibles	Satisfacción				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos		n	%
	n	%	n	%		
Calidad de Atención Eficiente	34	54,0	10	15,8	44	69,8
Calidad de Atención Deficiente	8	12,7	11	17,5	19	30,2
Total	42	66,7	21	33,3	63	100,0

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 10. Aspectos Tangibles en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.



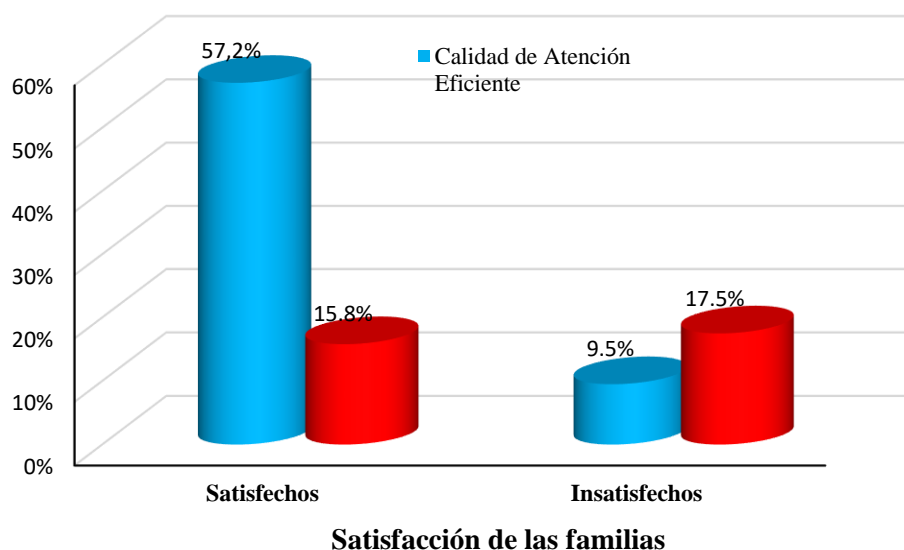
Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 11. Fiabilidad en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

Fiabilidad	Satisfacción				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos		n	%
	n	%	n	%		
Calidad de Atención Eficiente	36	57,2	10	9,5	46	66,7
Calidad de Atención Deficiente	6	15,8	11	17,5	17	33,3
Total	42	73,0	21	27,0	63	100,0

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 11. Fiabilidad en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.



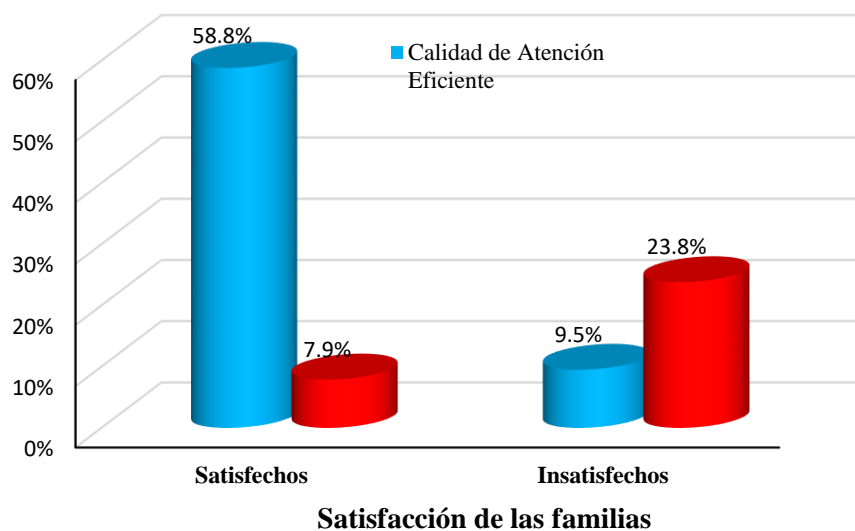
Fuente: Elaborado por los investigadores.

Tabla 12. Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

Capacidad de Respuesta	Satisfacción				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos		n	%
	n	%	n	%		
Calidad de Atención Eficiente	37	58,8	6	9,5	43	68,3
Calidad de Atención Deficiente	5	7,9	15	23,8	20	31,7
Total	42	66,7	21	33,3	63	100,0

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 12. Capacidad de Respuesta en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.



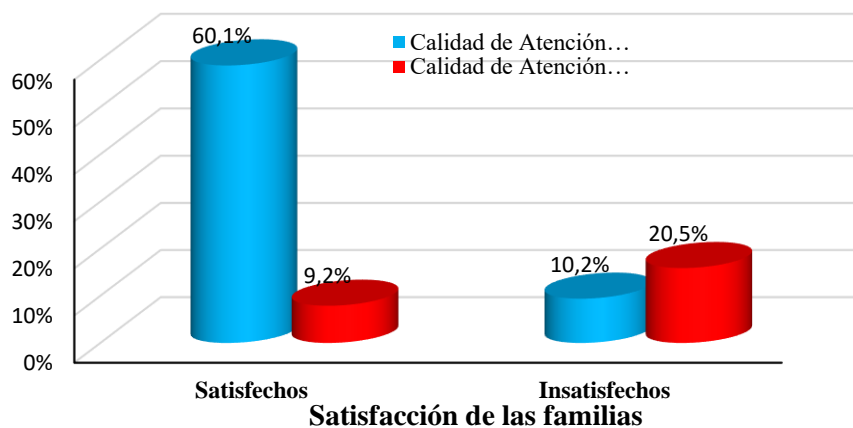
Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 13. Empatía en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

Empatía	Satisfacción				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos		n	%
	n	%	n	%		
Calidad de Atención Eficiente	37	60,1	11	10,2	48	70,3
Calidad de Atención Deficiente	5	9,2	10	20,5	15	29,7
Total	42	69,3	21	30,7	63	100,0

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 13. Empatía en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.



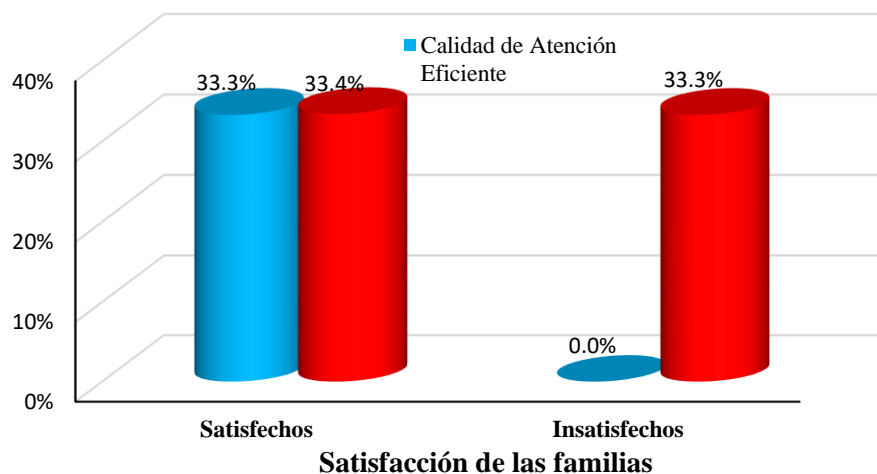
Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 14. Seguridad en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

Seguridad	Satisfacción				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos		n	%
	n	%	n	%		
Calidad de Atención Eficiente	21	33,3	0	0,0	21	33,3
Calidad de Atención Deficiente	21	33,4	21	33,3	42	66,7
Total	42	66,7	21	33,3	63	100,0

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 14. Seguridad en la Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.



Fuente: Elaborado por los investigadores

3.6 Relación de la variable independiente Calidad de Atención con la variable dependiente Satisfacción de las familias de Neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.

En la tabla y gráfico 15, se muestra la relación de la variable independiente Calidad de atención y la Satisfacción de las 63 familias (100,0%) de neonatos-niños en los servicios de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto durante el 2018, del que se demuestra que, de 42 familias (66,7%) que se encontraban satisfechos, el 60,4% de ellas recibió calidad de atención eficiente y el 6,3% de ellas calidad de atención deficiente respectivamente.

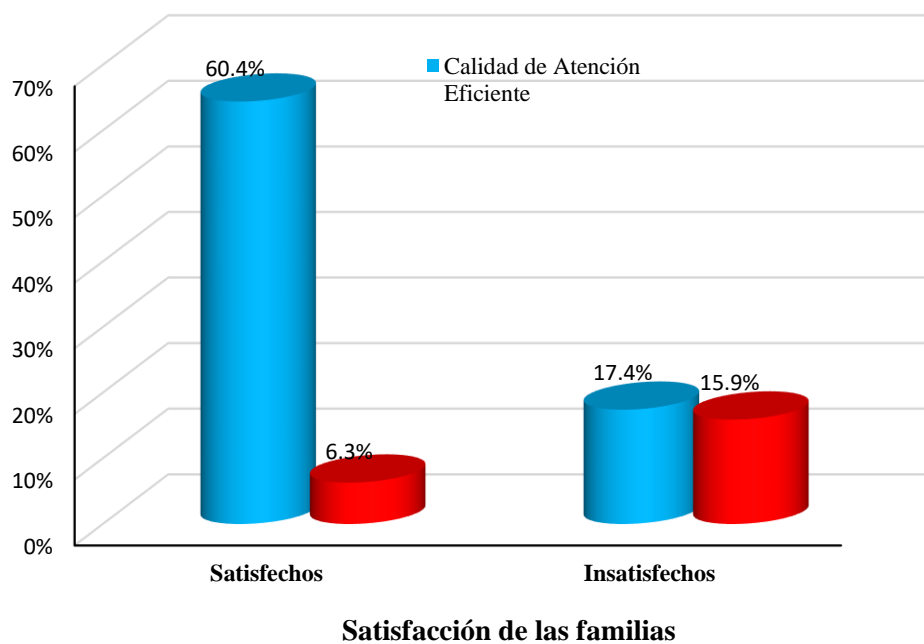
En las 21 familias (33,3%) que se encontraban con insatisfacción el 17,4% de ellas recibió calidad de atención eficiente y el 15,9% de ellas calidad de atención deficiente proporcionalmente. Se observa relación cualitativa entre ambas variables, la misma que se demuestra en prueba de hipótesis de independencia con su estadístico de la prueba Chi-cuadrado.

Tabla 15. Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

Calidad de Atención	Satisfacción				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos		n	%
	n	%	n	%		
Calidad de Atención Eficiente	38	60,4	11	17,4	49	77,8
Calidad de Atención Deficiente	4	6,3	10	15,9	14	22,2
Total	42	66,7	21	33,3	63	100,0

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 15. Calidad de Atención del Personal de Salud y la Satisfacción de familias de Neonatos y Niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.



Fuente: Elaborado por los investigadores

3.7 Análisis Inferencial para la prueba de hipótesis sobre la relación entre la variable independiente, Calidad de atención con la variable dependiente, Satisfacción de la familia de neonatos y niños.

Contrastación de la hipótesis

Con la finalidad de contrastar la hipótesis planteada en la investigación, se procede a desarrollar el siguiente proceso de prueba de hipótesis.

Hipótesis de la Investigación

“Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto”

Formulación de la hipótesis estadística

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto.

H₁: Existe relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de prueba

$$X^2 = \sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^n \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Grados de libertad: (fila-1) (Columna- 1) = 1 grados de libertad

Dónde:

O_{ij} = Valores observados de la *i*ésima categoría de la calidad de atención del personal de salud y de la *j*ésima categoría de la satisfacción del familiar del neonato-niño.

e_{ij} = Valores esperados de la *i*ésima categoría de la calidad de atención del personal de salud y de la *j*ésima categoría de la satisfacción del familiar del neonato-niño.

Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula sí: p-valor < 0,05 (nivel de significancia)

$$\chi^2 \text{ (Calculado)} = 9,654$$

$$p = 0.002 \text{ (p-valor} < 0,05)$$

A un nivel de 0,2% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto es, existe relación **significativa** ($p < 0,05$) entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del familiar del neonato-niño.

Conclusión

Se puede afirmar a un nivel de confianza del 95%, que la calidad de atención del personal de salud se encuentra relacionado significativamente a la satisfacción del familiar del neonato-niño del servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto durante el 2018.

IV. DISCUSIÓN

1. En la investigación, la dimensión de Aspectos tangibles, los usuarios percibieron que la calidad de atención es eficiente muy cerca al 70%; sin embargo, existe el 30% que califica de deficiente, esto debido a que las condiciones de los lugares como la cama, iluminación, ambiente, equipos y materiales, personal adecuadamente vestido y otros, hay una percepción que no está con la calidad para el paciente, esto se encuentra explicado por la Organización Panamericana de la Salud-**OPS** y la Organización Mundial de la Salud-**OMS**, en los cuales se refiere a la calidad y seguridad que requieren los usuarios y define que existe falta de calidad cuando no hay materiales dentro de la práctica de la medicina, que al existir falta de calidad en los servicios en los Aspectos tangibles hace que los familiares de los pacientes se sientan insatisfechos, es así como se sienten el 30% que expresaron sus sentir.
2. La dimensión de Fiabilidad de la calidad alcanzó el 73,0% calificado como atención eficiente, y 27,0% como deficiente, se refiere a características como trabajo en equipo, satisfacción por la atención del niño, cortesía del profesional, información de la salud del usuario, si el familiar recibe ayuda del personal técnico de enfermería, siendo la fiabilidad calificado de eficiente, existe un porcentaje que lo califica como deficiente, al respecto, según HUERTA MEDINA (2015), midiendo la misma dimensión, difiere del resultado, siendo más bajo la eficiencia calificada por los familiares de los usuarios del Hospital Regional del Loreto de la Unidad de Pediatría, cuyo instrumento para realizar la investigación fue de SERVPERF.
3. Sobre la Capacidad de Respuesta en la calidad de atención del personal de salud, es eficiente el 68,3% y deficiente el 31,7%, concerniente a los indicadores del buen trato, si algo falta mejorar en la atención por el personal de salud, si el profesional practica la asepsia en sus manos antes de atender al bebé/niño, sobre los alimentos nutricionales , si el médico alcanza informes sobre lo que debe realizar el familiar

respecto al bebé/niño de acuerdo al estado de salud, esta evaluación difiere a lo establecido por el Sistema de Gestión de Salud (SGS) y el Ministerio de Salud (MINSA), debe existir gestión eficiente en el sistema de salud, dar cobertura y calidad de los servicios, revalorizar al personal y en especial que sea competitivo profesionalmente cumpliendo con las normas de los indicadores citados, también es importante la infraestructura.

4. La dimensión Seguridad, la calificación de deficiente fue de 66,7%, y por consiguiente la calidad de eficiente fue de 33,3%, esta calificación es según los indicadores de la alimentación del niño, enseñanza de asepsia, si cuenta con medicamentos para la atención, si el nosocomio le brinda mandiles para acercarse al paciente hospitalizado, si cuenta con comodidad para descansar al lado del bebé/niño. Según LEON ROMAN, (2014), recomienda que el personal de salud debe ser sociable con la familia del paciente bebé/niño, brindar buen servicio cumpliendo profesionalmente, finalmente afirma que la calidad no es una disciplina sino son varias a la vez y es multidimensional, donde debe existir la relación interpersonal, satisfacción del paciente y familia, debe existir eficacia y eficiencia para promover y mantener una atención integral.

5. Referente a la dimensión Empatía, de acuerdo a la respuesta que mide la calidad de atención califican de eficiente el 76,2% los familiares de los pacientes y deficiente el 23,8%. Este aspecto es importante si el personal de salud brinda apoyo emocional al bebé/niño hospitalizado, si permiten que otras personas además de las encargadas visiten al paciente, si los profesionales utilizan un lenguaje claro cuando dan indicaciones sobre el bebé/niño, si el trato es amable, si el personal muestra una sonrisa y mira a los ojos para conversar con el familiar y otros. El estudio de DEL SALTO MARIÑO (2014) difiere de este resultado, pues obtienen alto porcentaje del trato de la enfermera, los familiares se muestran satisfechos con alto porcentaje de 89,2%, y son tratados por los médicos adecuadamente con 97,4%.

6. Analizando la variable independiente Calidad de Atención del Personal de Salud en el servicio de Neonatología y Pediatría, se obtiene que la calidad de atención es eficiente con porcentaje del 77,8%, por otro lado la calidad de atención es deficiente con porcentaje del 22,2%, se contrapone a lo que asegura Avedis Donabedian en BAZÁN & ANDRES, (2013), que la satisfacción es la eficacia e incluso el control objetivo de la calidad que brindan los servicios médicos por los profesionales y de todos quienes laboran en la institución; esto es, que el porcentaje del 22,2% es significativo negativamente, pues no se está trabajando en esta unidad del bebé/niño con eficacia y sin el seguimiento correcto de los objetivos.
7. La validez en la satisfacción de las familias de los neonatos y niños tiene el 60,3% como satisfecho a los familiares, mientras que el 39,7 no se encuentra satisfecho. La lealtad en la satisfacción de las familias, el 63,5% están satisfechos y el 36,5% no están satisfechos. Analizando globalmente esta variable dependiente, se obtiene que el 66,7% está satisfecho, mientras que el 33,3%, de los familiares no están satisfechos. Estos resultados no van de la mano con el estudio realizado por LUZ MARÍA BÉJAR GAMBOA (2016) en el Hospital de Ayacucho, donde el 64% tiene bajo nivel de satisfacción referente a la orientación que recibe el familiar por parte del personal de enfermería, el 56% asegura que hay bajo nivel de satisfacción, en La Relación de la dimensión Aspectos tangibles en la calidad de atención y la Satisfacción, respuesta de las 63 personas familiares, se concluye que existe relación entre ambas variables como resultado de la prueba Chi-cuadrado con un $p=0,015$ ($p\text{-valor} < 0,05$), resultado que difiere con SANCHEZ RODRÍGUEZ, VIOLETA (2016), la prueba de satisfacción obtuvo en su estudio 0%, chi-cuadrado $p=0.43$ ($>0,05$).
8. La relación de la dimensión Fiabilidad - Satisfacción de los familiares de los neonatos-niños, se observa relación significativa entre ambas variables, como resultado de Chi^2 con un $p= 0,004$ ($p<0,05$). La relación de la dimensión Capacidad de respuesta - satisfacción de los familiares, se observa que existe relación significativa entre estas variables con la prueba chi-cuadrado con $p=0,000$ ($p<0,05$).

La relación de la dimensión Empatía -satisfacción, se observa relación significativa entre ambas variables con la prueba chi-cuadrado $p=0,005$ ($p<0,05$). La relación de la dimensión Seguridad-Satisfacción se observa que hay relación significativa con la prueba de chi-cuadrado $p=0,000$ ($p<0,05$).

V. CONCLUSIONES

Durante la investigación que se realizó a la familia, mediante el cuestionario y entrevista; se observó que el profesional de salud trata de realizar su labor de acuerdo a lo que su servicio cuenta (materiales, equipos biomédicos, medicamentos e infraestructura), muchas veces al no tener estos equipamiento, condiciona su servicio y se sienten frustrados y hasta de muy mal humor, al ver que no cuentan con los materiales para seguir con su labor pero, a pesar de ello, buscan estrategias para brindar una atención de calidad y calidez a la familia del neonato- niño de ambos servicios Neonatología y Pediatría; la familia busca la satisfacción en cuanto a la atención para ser mejor atendidos y comprendidos durante el tiempo de hospitalización de su bebe y niño.

A nivel de objetivo general:

Se logró demostrar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción familiar del servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018, prueba de ello es la aceptación de la Hipótesis alterna demostrando estadísticamente la alta relación entre las variables estudiadas.

A nivel de los objetivos específicos:

Se ha identificado la calidad de atención del personal de salud que brinda a las familias que acuden al servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, siendo eficiente con porcentaje significativo de 77,8%, existiendo atención deficiente con porcentaje no significativo de 22,2%, teniendo en cuenta que puede ser mejorado este porcentaje de acuerdo a la atención brindada a futuro.

Se estableció la satisfacción familiar del neonato-niño en un 66.7% en el servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018. Un 33.3% refiere no estar satisfecho.

Se ha comparado la asociación estadística entre la calidad de la atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato-niño en el servicio de Neonatología y Pediatría, Hospital Regional de Loreto, 2018. Siendo el porcentaje de eficiente significativo un 77,8%, encontrando cierto grado de insatisfacción en un porcentaje bajo de 22,2%.

VI. RECOMENDACIONES

El estudio llegó a las siguientes recomendaciones sobre la calidad y satisfacción familiar del Neonato-Niño en el servicio de Neonatología y Pediatría, Hospital Regional de Loreto, 2018.

1. A partir de los hallazgos de la presente investigación se recomienda al director del Hospital Regional de Loreto continuar investigando otros aspectos como la gestión y las políticas del servicio que norma la OPS y el OMS para dar cumplimiento a la calidad que los servicios requieren.
2. Realizar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades del área de Neonatología y Pediatría para que relacionen si las acciones están enmarcadas dentro de una administración estratégica, donde la calidad del servicio sea el estandarte para cumplir los objetivos y metas con visión de futuro y recuperar el prestigio del buen servicio.
3. Los profesionales involucrados que laboran en los servicios de Neonatología y Pediatría deben ser capacitados constantemente en coordinación con el área de capacitación en temas a fines al servicio, para mejorar conductas y así mismo identificarse con la institución para un buen servicio en el aspecto cognoscitivo, procedimental y actitudinal.
4. Reforzar a los servidores de la Unidad de Neonatología y Pediatría con respecto a las normas existentes para que sigan cumpliendo cada uno su función con responsabilidades y respectivamente con los derechos de la familia y del niño.
5. Socializar la presente investigación al Hospital Regional de Loreto, a la Dirección Regional de Salud, a entidades difusoras con fines de mejorar la atención a los neonatos, niños y a la familia.

VII. REFERENCIAS

1. Ley General de Salud N° 26842. Título preliminar VI Lima: Diario Oficial El peruano.; 1997.
2. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto nacional en el período 2012. Tesis. Quito, Ecuador: Universidad Central de Ecuador.
3. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León. Tesis para obtener el grado de Maestro. Nuevo León, México.: Universidad Autónoma de Nuevo León.
4. Béjar Gamboa LM. Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresa a sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho-2016. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en Centro quirúrgico. Ayacucho.: Universidad Nacional de San Marcos.
5. Larea Ascue J. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre-noviembre 2015. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Lima: Universidad Ricardo Palma, Medicina Humana.
6. Fontova-Almató A, Juvinyà-Canal D, Suñer-Soler R "Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Influence of waiting time on patient and companion satisfaction.". Revista de Calidad Asistencial. 2015;(30): p. 10-16.
7. Huerta Medina EA. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Tesis para optar el título de Médico Cirujana. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Medicina humana.
8. Bazán M, Andrea G. Cybertesis-URP - Tesis Digitales. [Online]; 2013. Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/278>.

9. Sánchez Rodríguez V. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "César Garayar García". Tesis para optar el título de Obstetra. Iquitos: Univesidad Científica del Perú., Obstetricia.
- 10 Chu García L. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017. Tesis para optar el título de Médico cirujano. Iquitos, Perú.: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana., Medicina Humana.
- 11 Organización Mundial de la Salud (OMS).. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Scielo. 2009.
- 12 León Roman CA. Revista Cubana Enfermería. [Online]; 2014. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol22_3_06/enf07306.html.
- 13 León Román C. Calidad en los servicios de urgencias escuela de ciencias médicas. 2008; 22.
- 14 Lupaca Layme PS. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería. [Online]; 2013. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/Lupaca Layme Pedro Sebastian_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf).
- 15 Parasumaran A, Zeithaml V, Berry L. Calidad total en la gestión total de Servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Díaz de Santos 1, editor.; 1992.
- 16 Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la calidad en Salud. Lima:, Dirección de Calidad en Salud.
- 17 Avila Alpines H, Rizo Baeza MM, Flores Peña Y. Satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes con Diabetes Mellitus. [Online]; 2014. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6639/1/CC_22_11.pdf.

- 18 Pontón H. Medición de la Satisfacción del Cliente como parte de la calidad de servicio. [Online]; 2013. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>.
- 19 Donabedian A.. The definition of quality and aproaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. 1980; 1.
- 20 Orem D. La teoría déficit de autocuidado. Scielo. 2017; 19(3).
- 21 Hernández Martín C. El modelo de Virgina Henderson en la práctica enfermera. Trabajo de fin de grado. Valladolid: Universidad de Valladolid, Facultad de Enfermería.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de Recolección de Datos.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

Sr(a). Es muy grato dirigirnos a usted porque requerimos de su opinión acerca de la Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018. Es importante contar con su respuesta acerca del cuestionario, mediante la alternativa que marque con una X; de acuerdo a lo que cree que es lo correcto.

DATOS:

Sexo:

1. Femenino ()
2. Masculino ()

Estado Civil:

1. Soltero (a) ()
2. Casado (a) ()
3. Conviviente ()

Edad:

1. Menos de 18 años ()
2. De 19 a 27 años ()
3. De 28 a 36 años ()
4. De 37 a 46 años ()
5. Más de 47 años ()

Marcar con una X la respuesta correcta de la opción binaria

OPCION BINARIA

(dicotómica)

SI

NO

Cuestionario de Calidad de atención del personal de salud dentro de los servicios de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
	I. ASPECTO TANGIBLE		
1.	¿La cama donde está su bebé/niño es cómoda y está en buenas condiciones?		
2.	¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con recreaciones (¿música relajante, juguete de acuerdo a su edad)?		
3.	¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con un ambiente limpio y ordenado?		
4.	¿El servicio donde se encuentra su bebé/niño tiene buena infraestructura e iluminación?		
5.	¿El personal de salud trabaja en un ambiente limpio y ordenado hacia su bebé/niño?		
6.	¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para su atención?		
7.	¿El personal de salud del servicio se encuentra bien uniformado y limpio?		
II. FIABILIDAD			
8.	¿Considera usted que el personal de salud trabaja en equipo?		
9.	¿Se siente satisfecho después que su bebe/niño recibe la atención por parte del personal de salud?		
10.	¿Cuándo el personal de salud ingresa al servicio le saluda y da a conocer su nombre?		
11.	¿El médico de turno le da a conocer cómo está la salud de su bebé/niño a la hora indicada?		
12.	¿La enfermera se preocupa por la atención de su bebé/niño?		
13.	¿El personal técnico de enfermería le ayuda cuando necesita algún apoyo con su bebé/niño?		
N°	PREGUNTAS	SI	NO
	III. CAPACIDAD DE RESPUESTA		
14.	¿Considera usted que el personal de salud tiene un buen trato, es cortés con usted y con su bebé/niño durante su atención?		
15.	¿Cree usted que al personal de salud le falta mejorar su atención?		
16.	¿El personal de salud se lava las manos antes de hacer algún procedimiento con su bebé/niño?		

17.	¿La enfermera le habla a usted sobre la importancia de la leche materna a demanda y sobre todo cuando tenga más de 6 meses sobre los alimentos nutricionales para su bebé/niño?		
18.	¿Considera usted que el personal de salud que labora dentro del servicio es suficiente para la atención del bebé/niño?		
19.	¿El médico de turno le da a conocer sobre algún procedimiento a realizar debido al estado de salud de su bebé/niño?		
	IV. EMPATIA		
20.	¿El personal de salud se acerca a usted para brindarle un apoyo emocional por la hospitalización de su bebé/niño?		
21.	¿El personal de salud le permite ingresar a otros familiares a ver a su bebé/niño?		
22.	¿El médico y la enfermera cuando se dirigen a usted utilizan un lenguaje claro, sencillo cuando le orientan e indican acerca del estado de salud de su bebé/niño?		
23.	¿El personal de salud le trata amablemente y le demuestra amor a su bebé/niño durante su atención?		
24.	¿El personal de salud le permite quedarse todo el día y/o noche con su bebé/niño?		
25.	¿El personal de salud se muestra con una sonrisa y le mira a los ojos al dirigirse a usted?		
	V. SEGURIDAD		
26.	¿La alimentación de su bebé/niño se brinda a la hora exacta?		
27.	¿El personal de salud le habla a usted sobre la importancia del lavado de manos?		
28.	¿El servicio donde es atendido su bebé/niño cuenta con todos los medicamentos para su atención?		
29.	¿El personal de salud le proporciona mandiles limpios cuando ingresa a ver a su bebé al estar hospitalizado en el área crítica de Neonatología/Pediatría?		
30.	¿Usted cuenta con comodidad para descansar al lado de su bebé/niño?		

Fuente: Modelo Servqual, utilizado para la evaluación de la calidad desarrollado por Parasumaran, Len Berry Valerte Zelthaml. (1993) Fue modificado en 2018 por los Autores: Ceci Margoth Rios Mori De Arce y Carlos Armando Calvo Veramendi de acuerdo a la realidad en los servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto.

Calidad Deficiente

0 al 15

Calidad Eficiente

16 al 30

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
I. Dimensión: Validez			
1	¿Se siente en confianza, satisfecho por la atención brindada por el personal de salud hacia usted y hacia su bebé/niño?		
2	¿Su bebé/niño es transferido inmediatamente a un servicio crítico u hospital de mayor nivel de Neonatología y Pediatría de acuerdo a la magnitud de su estado de salud?		
3	¿El servicio de Neonatología y/o Pediatría trabaja de manera coordinada con las demás áreas de acuerdo a la necesidad de Ud. y la de su bebé/niño?		
4	¿Considera usted eficiente la atención prestada del personal de salud?		
5	¿Después del turno del personal de salud considera usted que cumplieron con su función laboral hacia su bebé/niño?		
II. DIMENSION: Lealtad			
6	¿Usted recibe orientación, charla educativa sobre lactancia materna exclusiva, alimentación nutricional, lavado de manos, durante la hospitalización de su bebé/niño?		
7	¿Usted recomendaría a otras personas para que lleven a sus bebés/niño se atendieran en el servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto?		
8	¿Usted se siente segura cuando su bebé/niño es atendido por el personal de salud?		
9	¿Cuándo su bebé/niño se va de alta considera volver a regresar al servicio de Neonatología y Pediatría en caso que se presentará otros problemas de salud?		
10	¿Usted se siente satisfecho por la recuperación que va teniendo su bebé/niño y de cómo recibe la atención dentro del servicio?		
11	¿Después de la atención del personal de salud se siente satisfecho de quien labora en el servicio y desearía que le vuelva atender a Usted y a su bebé/niño?		
Fuente: Modelo Servqual, utilizado para la evaluación de la calidad desarrollado por Parasumaran, Len Berry y Valerte Zelthaml. (1993). Fue modificado en 2018 por los Autores: Ceci Margoth Rios Mori De Arce y Carlos Armando Calvo Veramendi de acuerdo a la realidad en los servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto.			

Evaluación del Instrumento

Insatisfecho

De 0 a 6 Puntos

Satisfecho

De 7 a 11 Puntos

Anexo 2-A. Validación y Confiabilidad del Instrumento.

Validación

Consolidado de los certificados de validez de contenido de juicio de expertos de los instrumentos:

I. Datos de identificación:

1.1 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para medir la calidad de atención del personal de salud dentro de los servicios de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

Cuestionario para medir la satisfacción de las familias de los neonatos y niños de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.

1.2 Título de la Investigación: Calidad y Satisfacción familiar del neonato-niño en el servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, 2018.

1.3 Autores:

Ceci Margoth Rios Mori de Arce, Carlos Armando Calvo Veramendi, estudiantes de la maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo de Trujillo.

Anexo N° 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN FAMILIAR

"VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO"

OBJETIVO : VALIDAR EL CUESTIONARIO DE LA TESIS".

DIRIGIDO A : PROFESIONALES DE LA SALUD

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

TORO RIVERA MIRLE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

[] Especialidad [] Magister [] Doctor

VALORACIÓN:

[1] Muy poco [2] Poco [3] Regular

[4] Aceptable [] Muy Aceptable

TÍTULO: Calidad y Satisfacción familiar del Neonato- Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación					Observación y/o Recomendaciones
				1. Muy	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre la opción de respuesta		
Variable Independiente (X): Calidad del personal de salud	Aspecto Tangibles	1. ¿La cama donde está su bebé/niño son cómodos y están en buenas condiciones? 2. ¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con recreaciones (música relajante, juguete de acuerdo a su edad)? 3. ¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con un ambiente limpio y ordenado? 4. ¿El servicio donde se encuentra su bebé/niño tiene buena infraestructura e iluminación? 5. ¿El personal de salud trabaja en un ambiente limpio y ordenado hacia su bebé/niño? 6. ¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con equipos modernos y materiales necesario para su atención? 7. ¿El personal de salud del servicio se encuentra bien uniformado y limpio? 1. ¿Considera Ud. que el personal de salud trabaja en equipo? 2. ¿Se siente satisfecho después que su bebé/niño recibe la atención por parte del personal de salud? 3. ¿Cuándo el personal de salud ingresa al servicio le saluda y da a conocer su nombre? 4. ¿El médico de turno le da a conocer como está la salud de su bebé/niño a la hora indicada? 5. ¿La enfermera se preocupa por la atención de su bebé/niño?	1 al 7											
	Fiabilidad		1 al 6											

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Opción de aplicabilidad del instrumento:

- > De 7 - 14 No es aplicable.
- > De 15 - 17 Es aplicable con las correcciones.
- > De 18 - 20 Es aplicable.

20

Nombres y Apellidos: MARLE TORO RIVERA

Mayor Grado Académico: DOCTORADO DOCTORA

DNI N°: 5271829

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO
"Alfonso Arilla Caballero"


LIC. MARLE TORO RIVERA
E.P. N° 1403 - PEDIATRIA
COORDINADORA DEL SERVICIO

Firma del Evaluador

Anexo N° 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD Y
SATISFACCION FAMILIAR**

"VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO"

OBJETIVO : VALIDAR EL CUESTIONARIO DE LA TESIS".

DIRIGIDO A : PROFESIONALES DE LA SALUD

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ZAMORA JULCO EDITA FRANCISCA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

[] Especialidad [] Magister [] Doctor

VALORACIÓN:

[] Muy poco [] Poco [] Regular

[] Aceptable [] Muy Aceptable

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación					Observación y/o Recomendaciones				
				1. Muy	2. Poco	3. Regula	4. Aceptable	5. Muy Aceptable	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión e indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la respuesta						
Variable dependiente (V): Satisfacción Familiar	Seguridad	<p>6. ¿El personal de salud se muestra con una sonrisa y le mira a los ojos al dirigirse a Ud.?</p> <p>1. ¿La alimentación de su bebé/niño le brindan a la hora exacta?</p> <p>2. ¿El personal de salud le habla a ud. sobre la importancia del lavado de manos?</p> <p>3. ¿El servicio donde está haciendo atendido su bebé/niño cuenta con todo los medicamentos para su atención?</p> <p>4. ¿El personal de salud le proporciona mandiles limpios cuando ingresa a ver a su bebe al estar hospitalizado en un área crítica de neonatología/pediatría?</p> <p>5. ¿Ud. cuenta con comodidad para descansar al lado de su bebé/niño?</p>	1 al 5	1. Muy														
				2. Poco														
				3. Regula														
				4. Aceptable														
				5. Muy Aceptable														
Variable dependiente (V): Satisfacción Familiar	Validez	<p>1. ¿Se siente en confianza, satisfecho por la atención brindada por el personal de salud hacia ud. y hacia su bebé/niño?</p> <p>2. ¿Su bebé/niño es transferido inmediatamente a un servicio crítico u hospital de mayor nivel de neonatología y pediatría de acuerdo a la magnitud de su estado de salud?</p> <p>3. ¿El servicio de neonatología y/o pediatría trabaja de manera coordinada con las demás áreas de acuerdo a la necesidad de ud. y la de su bebé/niño?</p> <p>4. ¿Considera ud. eficiente la atención prestada del personal de salud?</p> <p>5. ¿Después del turno del personal de salud considera ud. que cumplieron con su función laboral hacia su bebé/niño?</p>	1 al 5	1. Muy														
				2. Poco														
				3. Regula														
				4. Aceptable														
				5. Muy Aceptable														
Variable dependiente (V): Satisfacción Familiar	Lealtad	<p>1. ¿Usted recibe orientación, charla educativa sobre lactancia materna exclusiva, alimentación nutricional, lavado de manos, durante la hospitalización de su bebé/niño?</p>	1 al 6	1. Muy														
				2. Poco														
				3. Regula														
				4. Aceptable														
				5. Muy Aceptable														

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Opción de aplicabilidad del instrumento:

- De 7 - 14 No es aplicable.
- De 15 - 17 Es aplicable con las correcciones.
- De 18 - 20 Es aplicable.

X	19

Nombres y Apellidos: EDITA FRANCISCA ZAMORA JUICA

Mayor Grado Académico: MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

DNI N°. 19213590

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO
Felipe Arcoy Iglesias

LIC. EDITA FRANCISCA ZAMORA JUICA
Firma del Evaluador
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EMPLEO PÚBLICO

Anexo N° 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD Y SATISFACCION FAMILIAR

"VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO"

OBJETIVO : VALIDAR EL CUESTIONARIO DE LA TESIS".

DIRIGIDO A : PROFESIONALES DE LA SALUD

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Roman Tamayo Randy Edson

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Especialidad [] Magister [] Doctor

VALORACIÓN:

[1] Muy poco [2] Poco [3] Regular

[4] Aceptable [5] Muy Aceptable

TÍTULO: Calidad y Satisfacción familiar del Neonato- Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación					Observación y/o Recomendaciones
				1. Muy Aceptable	2. Poco Aceptable	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy Aceptable	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre la opción de respuesta		
Variable independiente (X): Calidad del personal de salud	Aspecto Tangibles	1. ¿La cama donde está su bebé/niño son cómodos y están en buenas condiciones? 2. ¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con recreaciones (música relajante, juguete de acuerdo a su edad)? 3. ¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con un ambiente limpio y ordenado? 4. ¿El servicio donde se encuentra su bebé/niño tiene buena infraestructura e iluminación? 5. ¿El personal de salud trabaja en un ambiente limpio y ordenado hacia su bebé/niño? 6. ¿El servicio donde está su bebé/niño cuenta con equipos modernos y materiales necesario para su atención? 7. ¿El personal de salud del servicio se encuentra bien uniformado y limpio? 1. ¿Considera Ud. que el personal de salud trabaja en equipo? 2. ¿Se siente satisfecho después que su bebé/niño recibe la atención por parte del personal de salud? 3. ¿Cuándo el personal de salud ingresa al servicio le saludó y da a conocer su nombre? 4. ¿El médico de turno le da a conocer como está la salud de su bebé/niño a la hora indicada? 5. ¿La enfermera se preocupa por la atención de su bebé/niño?	1 al 7											
Fiabilidad			1 al 6											

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación						Observación y/o Recomendaciones						
				1. Muy Poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy Aceptable	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la dimensión								
									SI	No	SI	No	SI	No		SI	No				
Variable dependiente (Y): Satisfacción Familiar	Seguridad	<p>6. ¿El personal de salud se muestra con una sonrisa y le mira a los ojos al dirigirse a Ud.?</p> <p>1. ¿La alimentación de su bebé/niño le brindan a la hora exacta?</p> <p>2. ¿El personal de salud le habla a ud. sobre la importancia del lavado de manos?</p> <p>3. ¿El servicio donde está haciendo atendido su bebé/niño cuenta con todo los medicamentos para su atención?</p> <p>4. ¿El personal de salud le proporciona mandiles limpios cuando ingresa a ver a su bebe al estar hospitalizado en un área crítica de neonatología/pediatría?</p> <p>5. ¿Ud. cuenta con comodidad para descansar al lado de su bebé/niño?</p>	1 al 5																		
Variable dependiente (Y): Satisfacción Familiar	Validez	<p>1. ¿Se siente en confianza, satisfecho por la atención brindada por el personal de salud hacia ud. y hacia su bebé/niño?</p> <p>2. ¿Su bebé/niño es transferido inmediatamente a un servicio crítico u hospital de mayor nivel de neonatología y pediatría de acuerdo a la magnitud de su estado de salud?</p> <p>3. ¿El servicio de neonatología y/o pediatría trabaja de manera coordinada con las demás áreas de acuerdo a la necesidad de ud. y la de su bebé/niño?</p> <p>4. ¿Considera ud. eficiente la atención prestada del personal de salud?</p> <p>5. ¿Después del turno del personal de salud considera ud. que cumplieron con su función laboral hacia su bebé/niño?</p>	1 al 5																		
Variable dependiente (Y): Satisfacción Familiar	Lealtad	<p>1. ¿Usted recibe orientación, charla educativa sobre lactancia materna exclusiva, alimentación nutricional, lavado de manos, durante la hospitalización de su bebé/niño?</p>	1 al 6																		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Opción de aplicabilidad del instrumento:

- > De 7 - 14 No es aplicable.
- > De 15 - 17 Es aplicable con las correcciones.
- > De 18 - 20 Es aplicable.

X

19

Nombres y Apellidos: Randy Edson Romero Tenazoa

Mayor Grado Académico: Segunda Especialidad en Pediatría

DNI N°: 43578546



Firma del Evaluador

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE INFORMANTES:

Resumen de la validación por jueces según dimensiones y criterios del cuestionario medir la calidad de atención del personal de salud.

Dimensiones	CRITERIOS	Jueces						Promedio de % de puntuación asignada por expertos	
		Mg. Mirle Toro Rivera		Mg. Edita Zamora Julca		Med. Pediatra Randy Romero Tenazoa			
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1.Aspectos tangibles	Pertinencia	8	1	8	1	6	3	81.5	18.5
	Relevancia	8	1	8	1	9	0	92.6	7.4
	Claridad	8	1	8	1	8	1	88.9	11.1
2.Fiabilidad	Pertinencia	9	0	9	0	7	2	92.6	7.4
	Relevancia	9	0	9	0	7	2	92.6	7.4
	Claridad	7	2	8	1	6	3	77.8	22.2
3.Capacidad de respuesta	Pertinencia	9	0	7	2	6	3	81.5	18.5
	Relevancia	9	0	9	0	9	0	100.	0.0
	Claridad	7	2	8	0	8	1	88.9	11.1
4.Empatía	Pertinencia	9	0	9	0	7	2	92.6	7.4
	Relevancia	9	0	7	2	9	0	92.6	7.4
	Claridad	7	2	9	0	8	1	88.9	11.1
5.Seguridad	Pertinencia	9	0	7	2	6	3	81.5	18.5
	Relevancia	9	0	9	0	9	0	100.	0.0
	Claridad	7	2	8	0	8	1	88.9	11.1

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento

Resumen de la validación por jueces según dimensiones y criterios del cuestionario para medir la calidad de atención del personal de salud

CRITERIOS	% de acuerdos de jueces por dimensiones				Promedio por criterios
	Planear	Organizar	Ejecutar	Controlar	
Pertinencia	81.5	92.6	81.5	92.6	87.1
Relevancia	92.6	92.6	100.0	92.6	94.5
Claridad	88.9	77.8	88.9	88.9	86.1
Promedio por dimensiones	87.7	87.7	90.1	91.4	89.2

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento

Validez total del Instrumento = 89.2%

Resumen de la validación por jueces según dimensiones y criterios del cuestionario para medir la satisfacción de las familias de los neonatos y niños de Neonatología y Pediatría.

Dimensiones	CRITERIOS	Jueces						Promedio de % de puntuación asignada por expertos	
		Mg. Mirle Toro Rivera		Mg. Edita Zamora Julca		Med. Pediatra Randy Romero Tenazoa			
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1.Seguridad	Pertinencia	11	0	10	1	7	4	84.8	15.2
	Relevancia	11	0	10	1	10	1	93.9	6.1
	Claridad	8	3	10	1	8	3	78.8	21.2
2.Validez	Pertinencia	9	0	8	1	8	1	92.6	7.4
	Relevancia	9	0	8	1	9	0	96.3	3.7
	Claridad	7	2	8	1	6	3	77.8	22.2

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento

Resumen de la validación por jueces según dimensiones y criterios del cuestionario la satisfacción de las familias de los neonatos y niños de Neonatología y Pediatría

CRITERIOS	% de acuerdos de jueces por dimensiones				Promedio por criterios
	Competencia	Colaboración	Evasión	Acuerdo	
Pertinencia	84.8	92.6	93.7	93.3	91.1
Relevancia	93.9	96.3	100.0	96.7	96.7
Claridad	88.8	77.8	80.0	90.0	84.2
Promedio por dimensiones	89.2	88.9	91.2	93.3	90.7

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento.

Validez total del Instrumento = 90.7%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El cuestionario para medir la calidad de atención del personal de salud si es aplicable para el propósito propuesto.
- El cuestionario para medir la satisfacción de las familias de los neonatos y niños de Neonatología y Pediatría si es aplicable para el propósito propuesto.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

- El cuestionario para medir la calidad de atención del personal de salud alcanzó el promedio global 89.2% de acuerdos de los jueces tanto en los criterios como en las dimensiones; siendo pertinentes, relevantes y claros para su aplicabilidad.
- El cuestionario para medir la satisfacción de las familias de los neonatos y niños de Neonatología y Pediatría alcanzó el promedio de 90.7% de los acuerdos de los jueces tanto en los criterios como en las dimensiones; siendo pertinentes, relevantes y claros para su aplicabilidad.

VERIFICADO POR LA ASESORA DE TESIS. Nérida Valencia Coral

Anexo 2-B. Análisis de la Confiabilidad para cuestionario de calidad de Atención dentro los servicios de Neonatología y Pediatría dentro del Hospital Regional de Loreto 2018.

1. Análisis de la Confiabilidad ITEM-TOTAL:

	Total
Σpq	7,209
V_t	170,352
Kuder-Richardson (KR-20)	0,991

$$KR20 = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\Sigma pq}{V_t} \right]$$

2. Análisis de la confiabilidad ITEM-Dimensiones

	Aspectos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Empatía	Seguridad
Kuder-Richardson (KR-20)	0,873	0,947	0,7804	0.981	0.984

3. Análisis de la fiabilidad Dimensión Total

	Total
ΣV_i	1,314
V_t	5,314
Alfa de Cronbach	0,990

Anexo 2-C. Análisis de la confiabilidad para cuestionario de Satisfacción de las familias de neonatos y niños de Neonatología y Pediatría dentro del Hospital Regional de Loreto 2018.

4. Análisis de la confiabilidad ITEM-TOTAL:

	Total
Σpq	2,61
V_t	15,695
Kuder-Richardson (KR-20)	0,9171

$$KR20 = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\Sigma pq}{V_t} \right]$$

5. Análisis de la confiabilidad ITEM-Dimensiones

	Validez	Lealtad
Kuder-Richardson (KR-20)	0,9059	0,8230

6. Análisis de la confiabilidad Dimensión Total

	Total
ΣV_i	8,830
V_t	15,695
Alfa de Cronbach	0,874

Anexo 3. Matriz de Consistencia.

TÍTULO: Calidad y Satisfacción Familiar del neonato-niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018

AUTOR(ES): Ceci Margoth Rios Mori De Arce, Carlos Armando Calvo Veramendi.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿La Calidad del personal de salud, está asociado a la satisfacción familiar del neonato-niño en el servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital	General: Demostrar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción familiar del servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018.	H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría.	Descriptiva: Calidad de atención Del personal de salud Transversal : satisfacción familiar Correlacionar: Calidad - satisfacción	V1: Calidad de atención del personal de salud.- Es realizar la atención de manera correcta identificando los problemas a presentarse para mejorar e innovar cada día la parte humana, técnica y entorno.	Por su finalidad: Esta investigación es aplicativa porque ayuda a resolver problemas prácticos Por el enfoque: cuali-cuantitativo porque son sistematizados, analizados y procesados estadísticamente.

<p>Regional de Loreto 2018?</p>	<p>Específicos: 1. Identificar la calidad de atención del personal de salud que brinda a las familias que asiste al servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto 2018. 2. Establecer la satisfacción familiar el neonato- niño en el servicio de Neonatología</p>	<p>Hospital Regional de Loreto. H₁: Existe relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto.</p>		<p>V2: satisfacción de la familia .- Es la sensación de un bienestar único al sentirse atendidos con Efectividad, eficiencia, accesibilidad, continuidad, comodidad</p>	<p>Por el Tipo: Es no experimental porque se realiza la investigación sin manipular ni intervenir los hechos. Por su carácter: Es Descriptiva porque son descritas las variables sin manipular los sujetos de investigación. Por el alcance: Es transversal porque se ha realizado en un solo momento Correlacional porque se estudia</p>
---------------------------------	--	--	--	--	--

	<p>y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018</p> <p>3. Comparar la asociación estadística entre la calidad de la atención del personal de salud y la satisfacción familiar del neonato- niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018.</p>				<p>la relación entre las variables.</p>
--	---	--	--	--	---

Anexo 4. Consentimiento Informado.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Presentación:

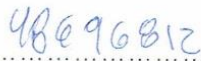
Sr(a) es grato dirigirnos ante usted, somos estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo estamos realizando nuestra investigación en **Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018**; mediante este estudio nos permitirá obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Su participación es voluntaria sin recibir nada a cambio y sin recibir nada económico, no con lleva a ningún riesgo físico ni emocional; si en algún momento desea retirarse de la investigación, no desea responder ciertas preguntas no habrá problema. Su información será confidencial y anónima, nadie sabrá su respuesta solo los investigadores (**Ceci Margoth Rios Mori De Arce y Carlos Armando Calvo Veramendi**).

Si desea formar parte de esta investigación debe llenar y firmar este consentimiento, por favor. Al leer sobre el tema de investigación y de acuerdo a lo explicado por parte de los investigadores, doy mi autorización para formar parte de esta investigación.



Firma



DNI



Fecha



Huella

Anexo 5. Constancia de Permiso para aplicar los instrumentos de Recolección de datos.



HOSPITAL REGIONAL DE LORETO "Felipe Arriola Iglesias"
OFICINA DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA Nº 46 - CIEI- HRL-2018

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) del Hospital Regional de Loreto certifica que el proyecto de investigación, señalado a continuación fue APROBADO, siendo catalogado como: **ESTUDIO CON RIESGO MÍNIMO**, se detalla a continuación los siguientes datos de proyectos:

Título del Proyecto : "CALIDAD Y SATISFACCIÓN FAMILIAR DEL NEONATO-NIÑO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA Y PEDIATRÍA-HOSPITAL REGIONAL DE LORETO-2018."

Código de inscripción : ID- 039 – CIEI – 2018

Modalidad del Investigador :Pos-Grado

Investigador : Bach. Ceci Margoth Rios Mori de Arce
Bach. Carlos Armando Calvo Veramendi+

La **APROBACIÓN** considera el cumplimiento de los estándares del Instituto Nacional de Salud, las Prioridades Regionales de Investigación, el balance riesgo/beneficio, y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador alcanzara un informe semestral y un informe final al término de este. La aprobación de la ampliación y modificaciones tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 21 de enero 2019. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Punchana ,21 de agosto de 2018

Hospital Regional de Loreto
"Felipe Santiago Arriola Iglesias"

Dr. CESAR JOHNNY RAIMAL ASAYAG
Presidente
Comité Institucional de Ética en Investigación

Anexo 6. Constancia de revisión lingüística de la tesis.



REVISIÓN LINGÜÍSTICA DE LA TESIS

De: Prof. Edinzon Bruño Mozombite
A: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo
Asunto: Revisión lingüística de la Tesis de Maestría.
Fecha: 11/08/2018

Informo que, habiendo realizado la revisión lingüística de la tesis Titulado:

Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto 2018

Presentado por los estudiantes de la Maestría Gestión en el Servicio de Salud: Ceci Margoth Rios Mori De Arce y Carlos Armando Calvo Veramendi.

Declaro que cumple con los requisitos ortográficos, sintáxicos y gramaticales del español escrito, por tanto, propongo su aprobación para la impresión respectiva.

Es todo cuanto tengo que informar.

Prof. Edinzon Bruño Mozombite
Especialista: Lengua y Literatura (Lingüista)
DNI: 05234863

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:20 a.m. del día 01 de setiembre de 2018, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación autorizada mediante la Resolución Jefatural N° 3137 - 2018, de la tesis titulada: "Calidad y satisfacción familiar del neonato-niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto, 2018" presentada/o por el /la bachiller **CALVO VERAMENDI, CARLOS ARMANDO**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
APROBADO POR EXCELENCIA

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 18 como nota de la experiencia curricular de desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APRO para recibir el grado académico de MAESTRO(a) EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Trujillo, 01 de setiembre de 2018



Dra. DORIS VELA VALLES
PRESIDENTE



Mg. GILBERTO FERNÁNDEZ ARICA
SECRETARIO



Dra. NÉLIDA VALENCIA CORAL
VOCAL

Anexo 8. Aprobación de originalidad de Turnitin.

**Calidad y Satisfacción Familiar
del Neonato-Niño en el Servicio
de Neonatología y Pediatría.
Hospital Regional de Loreto-
2018.**

por Ceci Rios Mori

Fecha de entrega: 05-ago-2018 10:52p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 987756843

Nombre del archivo: TURNITIN_CECI_Y_CARLOS_5-8-18docx.docx (51.99K)

Total de palabras: 5068

Total de caracteres: 28901


Nélida Valencia Coral



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV
-MGPSS-

Yo, Dra. **VALENCIA CORAL, NÉLIDA** docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “**CALIDAD Y SATISFACCIÓN FAMILIAR DEL NEONATO-NIÑO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA Y PEDIATRÍA. HOPITAL REGIONAL DE LORETO-2018**”, de los estudiantes **RIOS MORI DE ARCE, CECI MARGOTH y CALVO VERAMENDI, CARLOS ARMANDO**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que, el citado trabajo académico tiene un **índice de similitud** de 19% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 07 de Agosto 2018.

Dra. **VALENCIA CORAL, NÉLIDA**
DNI: 08728997

RIOS MORI DE ARCE, CECI MARGOTH y CALVO VERAMENDI CARLOS ARMANDO.

Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de internet	3%
3	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de internet	1%
5	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de internet	1%
6	1996pnsrpf2000.files.wordpress.com Fuente de internet	1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de internet	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec	



Nélida Valencia Coral