



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos
neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador,
2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Salcedo Hernández, Cristian Javier (ORCID: 0000-0002-3646-6799)

ASESOR:

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor (ORCID: 0000-0002-6891-0065)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por darme la fortaleza, sabiduría e inteligencia para poder llegar a este momento de mucha importancia en mi vida profesional, a mi familia en especial a mi madre por enseñarme con ejemplo el camino del bien y superación, a mi esposa María Fernanda e hijos, Javier, Matthew, Keyleth que son el pilar fundamental en mi vida y mi inspiración para continuar superándome y alcanzar los objetivos deseados.

Agradecimiento

A Dios por darme la fortaleza y los recursos necesarios para culminar esta etapa de mi vida, a mi familia, a mi tutor Dr. Kilder Maynor Carranza Samanez, por la dedicación y la paciencia, en la dirección de mi tesis, mis compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron en este logro importante de mi vida.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	16
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de la variable calidad de atención	18
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del usuario	19
Tabla 4. Validación de juicio de expertos.....	19
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	20
Tabla 6. Descripción de la calidad de atención en sus dimensiones	23
Tabla 7. Evaluación de la satisfacción en sus dimensiones.	24
Tabla 8. Comparar las valoraciones entre las dimensiones.....	25
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes por nivel educativo.	26
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes por edades	27
Tabla 11. Determinar la relación del nivel de calidad de atención	28
Tabla 12. Relación de las dimensiones del nivel de calidad de atención.....	29

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño descriptivo correlacional.	15
Figura 2. Distribución porcentual por nivel educativo de madres	26
Figura 3. Distribución porcentual por edades de madres de neonatos.....	27

Resumen

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional; la muestra fue seleccionada con la técnica del muestreo censal, por lo que se realizó la recaudación de datos en toda la población de estudio. Con el propósito de recolectar información se recurrió a la técnica de la encuesta respaldada por dos cuestionarios, uno para cada variable. Asimismo, se optó por realizar un estudio piloto a 10 madres de neonatos, cuyos resultados se sometieron a la prueba del Alfa de Cronbach para calcular su fiabilidad, resultando un índice de 0,800 para la variable calidad de atención y 0,821 para la variable satisfacción del usuario, determinándose una excelente confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante las aplicaciones SPSS® V22 y Microsoft Excel. Se concluyó que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, presentaron un valor de significancia bilateral ($p < 0,01$), comprobándose una relación significativa entre las dos variables.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, neonato, seguridad y confianza, proceso de atención.

Abstract

This research was conducted with the purpose of determining the ratio of the level of quality of care and the level of satisfaction perceived by mothers of neonatal in intensive care at Babahoyo General Hospital, Ecuador, 2020. It used a methodology of quantitative approach, basic type and correlational descriptive design; the sample was selected with the census sampling technique, so data collection was carried out throughout the study population. For the purpose of collecting information, the survey technique supported by two questionnaires was used, one for each variable. In addition, a pilot study of 10 mothers of newborns, whose results were tested by the Cronbach Alpha to calculate their reliability, resulting in an index of 0.800 for the variable quality of attention and 0.821 for the variable user satisfaction, determining excellent reliability. The results were analyzed using the SPSS® V22 and Microsoft Excel applications. It was concluded that the variables quality of attention and user satisfaction, presented a bilateral significance value ($p < 0.01$), with a significant relationship between the two variables.

Keywords: quality of care, user satisfaction, neonate, security and trust, attention process.

I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS, en el foro internacional de la salud, manifestó «la calidad de atención que se brinde a los usuarios en los centros de salud, debe cumplir con los estándares internacionales», en la medida que la calidad es un reto para todo el profesional de la salud ya que su compromiso es brindar una óptima atención. (1) También en Noruega año 2019, unos equipos de investigadores liderado por Hagen consideraron que las experiencias de pacientes para monitorear la calidad de las provisiones de los diferentes hospitales de servicios de cuidados intensivos neonatales (UCIN) para aumentar la satisfacción de los padres debe considerar elementos separados de la provisión total hecha para las familias afectadas. 6. Estas experiencias podrían ser útiles para monitorear los resultados de un adecuado servicio que presta el hospital y podrían señalar formas de mejorar la prestación de atención médica. 11 las encuestas de satisfacción en pacientes y familiares son una parte importante utilizada con frecuencia para medir la eficiencia de la asistencia hospitalaria 7, 8. Los padres toman acciones de acuerdo a su condición sobre el cuidado correcto de sus hijos ello contribuye a su satisfacción general. (2)

En Cuba, en el año 2016 los investigadores Díaz, Urías y otros registraron la tasa más alta de mortalidad siendo del 0.54% x 1.000 nacidos vivos, siendo lo permitido el 0.48% x 1.000 nacidos vivos la diferencia del 0.06% permitió que el gobierno aplique reformas en neonatología. Una de las exigencias de las políticas de gobierno es mejorar los servicios del sistema de salud y educación, para lograr hacer frente a los impactos imprevistos. (3)

El MSPE en el 2017 programó para el cumplimiento de los objetivos nacionales, fue trabajar constantemente para ofrecer servicios de calidad médica a toda la población ecuatoriana, sin distinción alguna fundamentados bajo el principio de Mejoramiento Continuo de la Calidad (ISO 9001), según las «Normas Nacionales y en las evidencias científicas presentadas» (4) y los estatuto constitucional del país, norma que es compromiso del Ministerio de Salud Pública elaborar y aplicar programas de salud que cubra cada etapas del desarrollo de la vida y la salud. También el Sistema Nacional de Salud considera como prioridad la de atender el impulso, la suspicacia, el tratamiento adecuado, y cuidados individuales o colectivos según sea el caso. (5)

Los recién nacidos que necesitan atención médica intensiva a menudo se colocan en un área especial del hospital llamada unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN). La UCIN cuenta con tecnología avanzada y profesionales de la salud capacitados para brindar atención especial a los pacientes más pequeños. Las UCIN también pueden atender áreas para neonatos que no están tan enfermos pero que necesitan atención de enfermería especializada. Algunos hospitales no tienen el personal para una UCIN y los neonatos deben ser trasladados a otro hospital. Los neonatos que necesitan cuidados intensivos obtienen mejores resultados si nacen en un hospital con una UCIN que si se trasladan después del nacimiento. (6)

Por otro lado, las normativas de salud, vigentes inciden que el profesional que labora en un Hospital o centro de salud en el área de neonatología, tiene la obligación y compromiso de brindar los mínimos cuidados especiales en la salud de todo recién nacido. Para el efecto se deben formular diversos procesos y estrategias que tiendan a mejorar la calidad para dar una buena atención, demostrando condiciones apropiadas en el campo del conocimiento y experiencia, en tanto que la madre y el neonato tienen derechos de recibir optima atención y es deber y responsabilidad del profesional médico de brindárselas. (7)

Hay que destacar lo manifestado por Pepper, quien menciona que «los usuarios actualmente tienen acceso a los medios informáticos y comunicacionales y a la información que de ellos obtiene a través del internet, por tanto, tiene la capacidad de plantear demandas más exigentes». (8). En este contexto el profesional de la salud del área de cuidados intensivos neonatales se enfrenta muchas veces con usuarios, con mayores conocimientos, por tanto, estos deben estar preparados para dar respuestas de manera calificada lo cual requieren actualizadas fuentes de conocimientos. Los hospitales y centros de salud en sus diferentes áreas de atención deben estar muy bien equipados y contar con profesionales altamente capacitados y actualizados, para hacer frente a un nuevo tipo de usuario; personal con el perfil y capacidad de responder las múltiples interrogantes que plantea el usuario acerca del manejo apropiado de la salud de su recién nacido, ya que es un deber y derecho que lo ampara las normas legales. (9)

En el Hospital IESS Babahoyo, se puede destacar que, con periodicidad, el equipo médico del área de cuidados intensivos neonatales, les dan más énfasis a las

operaciones y procesos técnicas, mientras que las relaciones sociales lo aprecian más los usuarios; se puede aceptar que ambas situaciones tienen la misma importancia al momento de ofrecer el servicio de salud; además que las actividades con criterio profesional son necesarias para lograr la eficiente atención; de tal manera que logra obtener buena relación con los usuarios; también este resultado ayuda a favorecer la afección terapéutica.

Esta área de cuidados intensivos neonatales, no es ajena a la falta del equipamiento y apoyo administrativo, así como a las buenas relaciones dentro del área de trabajo limitando el desempeño profesional y el desarrollo del proceso asistencial del hospital, considerándose ello como una influencia negativa de mejoramiento continuo de la calidad de la atención de los servicios neonatales.

En muchos casos la falta de atención especializada en esta área de cuidados intensivos neonatales, origina que, en situaciones de emergencia se tenga que trasladar a los recién nacidos a centros especializados de otras provincias, generando así pérdida de tiempo vital en estos pacientes. Se hace necesario contar con personal especializado para tratar todos los procesos planificados con responsabilidad, ética y moral; otro de los factores negativos identificados y que deben corregirse a tiempo, es el estado insalubre de los servicios higiénicos, su presentación hace que el usuario comente malas opiniones del servicio, además el trato del personal, la espera, la falta de comunicación crea incertidumbre desesperante. Si bien es cierto, los profesionales que laboran en el área de cuidados intensivos neonatal tienen alto espíritu colaborativo para la atención médica, no logran conseguir la satisfacción del usuario. (10)

Todas estas circunstancias recaen en las madres de los neonatos, quienes en su mayoría llegan con la esperanza de que el profesional médico, disponga toda su atención en su caso; pero muchas veces se sienten desesperadas de no recibir esa atención personalizada, al punto que cambian su comportamiento a niveles negativos, atentando muchas veces con insultos y palabras que ofenden al profesional de la salud.

De lo expuesto, se planteó el problema general: ¿Qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020? Lo concerniente a problemas específicos se asume: ¿Cómo es la calidad de atención en sus

dimensiones infraestructura y servicios al neonato, proceso de atención, resultados de la atención percibidas por el usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica percibidas por el usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020?; ¿Cuál es la relación de los resultados entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibidas por del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020?

La justificación teórica de este estudio considera que si bien, cada vez existe más información publicada acerca de la calidad de atención y satisfacción del usuario, las evidencias científicas disponibles en relación a ciertos aspectos técnicos e incluso contradictoria en algunos casos, será de utilizada para algunos investigadores en el campo de la neonatología. La justificación práctica radica en que la información emanada del Hospital IESS Babahoyo, contribuirá a una mejor toma de decisiones, que tienda a direccionar la mejora de la calidad de atención y una alta satisfacción, donde los usuarios serán los únicos beneficiarios. En el aspecto metodológico, contribuirá a que los investigadores interesados, desarrolle capacidades y habilidades en el marco de su carrera profesional en el ámbito de la Unidad de Cuidados Intensivo, haciendo uso de los instrumentos confiables y validados para recabar información de las variables involucradas. En el aspecto social, pretende brindar a la comunidad recomendaciones para mejorar la atención, asimismo, el personal de salud, pacientes o usuarios puedan ostentar un nivel de vida óptimo, además identificar las carencias y buscar la mejora por de su propio bienestar.

Se determinó el objetivo general como: Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; también se definió los objetivos específicos como: 1. Describir la calidad de atención en sus dimensiones infraestructura y servicios al neonato, proceso de atención, resultados de la atención percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; 2. Evaluar la satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y

confianza y competencia técnica percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; 3. Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

Se propuso la hipótesis general como: (H1) Existe una relación positiva entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; Asimismo, se plantearon las hipótesis específicas: primera: La calidad de atención en sus dimensiones infraestructura y servicios al neonato, proceso de atención y resultados de la atención son más valoradas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; segunda: La satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica son más valoradas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; tercera: Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**

II. MARCO TEÓRICO

Smith (EEUU, 2020), publica su artículo científico titulado: «Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units», en el cual se propone describir la satisfacción de los padres de bebés en cuidados intensivos neonatales y determinar cómo se relaciona la satisfacción con la atención de enfermería perdida en una muestra de unidades de enfermería de EE. UU. El diseño fue transversal y correlacional. Se reclutaron treinta unidades de cuidados intensivos neonatales que participan en la Base de datos nacional de indicadores de calidad de enfermería. La satisfacción de los padres fue alta (5.70 de 6.00). La prevalencia de la atención perdida fue del 25 y 51% para las unidades de atención perdida baja y alta, respectivamente, y del 40% para todas las unidades. En promedio, las enfermeras se perdieron 1.06 actividades de cuidado; en las unidades de cuidados perdidos bajos y altos, los promedios fueron 0.46 y 1.32. Más del 10% de las enfermeras se perdieron actividades que involucraban a los padres, por ejemplo, enseñar, ayudar a las madres que amamantan y preparar a las familias para el alta. Una disminución de la desviación estándar en las actividades de atención perdidas a nivel de la unidad se asoció con un aumento de 0.08 puntos en la satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento ($p = 0.01$). Su conclusión fue: Los padres en las unidades de cuidados intensivos neonatales de EE. UU. Están muy satisfechos. Las enfermeras de cuidados intensivos neonatales habitualmente pierden atención. La satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento está relacionada con la falta de atención de enfermería. La atención de enfermería que se pierde se relaciona principalmente con el cuidado del bebé por parte de los padres, lo que podría tener consecuencias para la salud y el desarrollo a largo plazo. (11)

En Chiclayo según Barturen (Perú, 2019), sostiene que la calidad de servicio es el grado de la atención que se brinda a las expectativas de los usuarios o pacientes. Evidenciándose además que los usuarios en un 47.5% se encontraban insatisfechos con los servicios que se les brindaba. El estudio buscó determinar los niveles de calidad de servicio y los factores sociodemográficos, su muestra fue de 332 usuarios externos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo. La investigación fue de tipo no experimental y diseño descriptivo. Utilizándose el cuestionario SERVQUAL adaptado por Cabello y Chirinos. Las conclusiones fueron: En relación

a los niveles de calidad de servicio se mostró insatisfacción en las áreas de emergencia, consulta externa y hospitalización. Respecto a los factores sociodemográficos la insatisfacción está más acentuada al sexo, edad, grado de instrucción, tipo de usuario, su condición económica y área donde recibieron atención médica. (13)

En Utrecht, Segers (Países Bajos, 2018) escribe un artículo científico sobre su investigación denominada: «The impact of family centred care interventions in a neonatal or paediatric intensive care unit on parents' satisfaction and length of stay: A systematic review», metodológicamente realizó una revisión sistemática. Se realizaron búsquedas en Cinahl, Cochrane, Embase y PubMed desde febrero de 2016 hasta octubre de 2017. Todos los estudios incluidos fueron evaluados de calidad. Debido a la heterogeneidad de las intervenciones, los hallazgos se revisaron de forma narrativa. En sus resultados incluyó 17 estudios en esta revisión, de los cuales 12/17 estudios investigaron la satisfacción de los padres y la duración de la estadía 7/17. Para esta revisión se encontraron dos tipos de intervenciones. Intervenciones que mejoran la colaboración entre padres y profesionales que aumentaron la satisfacción de los padres, e intervenciones que mejoran la participación de los padres y disminuyeron la duración de la estadía. La calidad general de los estudios incluidos fue de débil a buena. Las conclusiones abordadas fueron: que Se encontraron pruebas sólidas de una disminución significativa en la duración de la estadía cuando los padres participaban en el cuidado de su bebé en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Se encontró evidencia moderada en la satisfacción de los padres, que aumentó cuando mejoró la colaboración entre padres y profesionales en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Los estudios realizados en un entorno de cuidados intensivos pediátricos fueron de calidad débil a moderada y muy pocos para mostrar evidencia sobre la satisfacción de los padres y la duración de la estadía. (14)

Lago (EEUU, 2018) en su artículo científico: «Nursing Care Disparities in Neonatal Intensive Care Units», se propuso analizar los factores de enfermería asociados con la falta de cuidados de enfermería. Este fue un análisis retrospectivo secundario de 1.037 enfermeras del personal en 134 UCIN clasificadas en tres grupos según su porcentaje de bebés de raza negra. Las medidas incluyeron la carga promedio de pacientes, la carga de pacientes de las enfermeras individuales, las

características profesionales de enfermería, el ambiente de trabajo de la enfermera y la atención de enfermería perdida en el último turno. Se analizaron los datos de la encuesta de un estudio multiestatal de atención de enfermería y seguridad del paciente (tasa de respuesta del 39%). La relación paciente-enfermera fue significativamente mayor en los hospitales de alto nivel de negro. Las enfermeras en las UCIN de alto nivel de negro perdieron casi un 50 por ciento más de atención de enfermería que en las UCIN de bajo nivel de negro. Un personal de enfermería más bajo (un paciente adicional por enfermera) aumentó significativamente las probabilidades de pérdida de atención, mientras que los entornos de mejores prácticas disminuyeron las probabilidades. Concluyendo que: Las enfermeras en UCIN de alto nivel de negro enfrentan personal inadecuado. Es más probable que pierdan los cuidados de enfermería requeridos. Mejorar la dotación de personal y la carga de trabajo puede mejorar la calidad de la atención de los bebés nacidos en hospitales de alta población. (15)

Brake (Perú, 2019) en su trabajo de investigación se propuso analizar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del hospital nacional Hipólito Unanue. Fue una investigación básica de nivel correlacional, cuya población estuvo representada por 46,788 tomados de un semestre del año 2018, aplicando la fórmula estadística, calculó una muestra de 419 usuarios. Utilizó la técnica de la encuesta de SERVPEF para evaluar la variable calidad de atención y una pregunta general para valorar la satisfacción, con una escala de Likert. Los resultados evidenciaron una calidad de atención de nivel alta en un 93% y en nivel medio 7%. A partir de los datos, emitió las conclusiones siguientes: la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de radiología. Las evidencias fueron suficientes para concluir que la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario del servicio de radiología; asimismo, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía influyen significativamente sobre la satisfacción del usuario del servicio de radiología. (17)

Noergaard (Dinamarca, 2016), en su artículo de investigación titulado: «Participatory Action Research in the Field of Neonatal Intensive Care: Developing an Intervention to Meet the Fathers' Needs. A Case Study», hace referencia que en las unidades de cuidados intensivos neonatales (UCIN), los profesionales de la salud suelen prestar la mayor atención a los bebés y las madres, mientras que

muchos padres se sienten inseguros y tienen una necesidad insatisfecha de apoyo y orientación. Este documento describe y discute la investigación de acción participativa (PAR) como un método para mejorar el servicio de las UCIN para los padres. Nuestro objetivo es desarrollar una UCIN amigable para los padres donde se satisfagan las necesidades de padres y madres utilizando un enfoque basado en PAR que involucra a padres, madres, profesionales de salud interdisciplinarios y gerentes. En este proceso participaron 12 padres, 11 madres, 48 profesionales de la salud y gerentes participaron en el proceso de PAR. La colaboración aseguró la participación de cambios locales viables y constructivos que se utilizarán en el diseño del concepto de la UCIN amiga del padre; concluyendo que aportó nuevos conocimientos sobre cómo se puede utilizar PAR para garantizar que los participantes involucrados en el campo participen en todo el proceso; en consecuencia, esto asegurará que los cambios sean factibles y sostenibles. (18)

Mejía, (Ecuador, 2015), se planteó el compromiso de evaluar la satisfacción del usuario externo y los factores influyentes en el uso de servicios del Hospital General Docente Ambato, nos demuestra una investigación de tipo no experimental, diseño descriptivo y corte transversal. Aplicándose el cuestionario SERVQUAL adaptado a través de una encuesta que fue dirigida a una muestra de 180 usuarios seleccionados aleatoriamente. Las conclusiones del estudio fueron: Lo que concierne a la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson este calculó un valor de 0,936, indicando una correlación muy alta entre las dos variables. Y su significancia bilateral de 0,000 dando énfasis al rechazo de la hipótesis nula, aceptando la investigada.; el 25% de usuarios externos demostró satisfacción por el servicio recibido. En la dimensión seguridad y confiabilidad el 68% demostraron insatisfacción. En la dimensión empatía se evidenció que el 89% estuvieron satisfecho con el trato y gentileza recibida por el personal de salud. (19).

En Riobamba, Navarrete, (Ecuador, 2015), hizo su estudio trazándose el objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Geriátrico Dr. Bolívar Argüello, Riobamba. Fue una investigación observacional, diseño descriptivo y corte transversal. La muestra seleccionada fueron 220 participantes a quienes se le sometió a una encuesta a través de cuestionarios. Las conclusiones más resaltantes fueron: El usuario externo no se encuentra muy satisfecho con el servicio recibido de consulta externa. Respecto a las condiciones de las

instalaciones e infraestructura se muestran muy satisfechos. Además, se denotó mucha insatisfacción respecto al tiempo de espera para ser atendidos. Su satisfacción fue mediana demostrada en el proceso de tramites de sus documentos por parte del área administrativa. (20)

El Ministerio de salud del Ecuador en el año 2016, se estableció una base de evidencia de intervenciones que son efectivas para prevenir la mortalidad materna, neonatal e infantil en diferentes provincias del Ecuador, sin embargo, subyace a las estimaciones de efectividad el supuesto de que las intervenciones realizadas son de buena calidad. Si bien muchos países han tenido éxito en aumentar la utilización de los servicios a través de programas de promoción de la demanda, estos esfuerzos pueden ir acompañados de una calidad de servicio deficiente o en declive. Varios estudios han examinado herramientas y métodos para mejorar la calidad de los servicios de salud materna, neonatal e infantil (MCNH) en los países en desarrollo y el impacto de su implementación en la calidad de la atención. (21) Han descubierto que, si bien hay algunas evaluaciones de que las estrategias de mejora de la calidad pueden conducir a mejoras en los indicadores de proceso, como el conocimiento clínico y la práctica, estos análisis no demuestran que las mejoras observadas afecten los resultados de salud más amplios.

La teoría sobre la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) UI Health ofrece mejores cuidados posibles para recién nacido(s) (RN) prematuros y neonatos con enfermedades críticas. Tener un RN en la NICU puede ser una experiencia muy estresante. El cuidado del RN desde el aspecto transcultural constituye reto en salvar la vida además esta escena tiene un gran significado al desempeño profesional, a la mística de servicio y a la responsabilidad otorgada. El estar al tanto de la habilidad admite identificar con facilidad el ejercicio de tomar acciones adecuadas sea de carácter técnico o científico, también es necesario mantener la comunicación entre los miembros de tal manera que el trabajo en unidad facilita mejor las relaciones humanas. (22). La eficiencia del servicio ofrecidos a los RN obedecerá a la iniciativa del personal de salud, a mejores réplicas atractivas ocasiones para el desarrollo y la buena imagen de la institución. Las familias son elementos fundamentales de la sociedad; la obediencia es recíproca a los derechos y obligaciones son necesarias para mantener la cordura y la distancia de cada miembro. Cuando las relaciones sociales desaparecen se

pierde la confianza y el respeto entre el uno y el otro. El área de cuidados intensivos neonatales debe disponer del análisis demográfico del entorno. Se debe contener los rasgos socioeconómicos que perturban a la población con proyección a una década. En nuestro caso es necesario mantener muy buenas relaciones sociales con todo el personal desde el trabajador de servicio y la autoridad direccional esto ayuda mantener un buen vínculo de confianza disminuyendo riesgos operativos dejando que cada profesional sea comprometido en sus acciones. (23)

En el caso de las atenciones del RN es necesario realizar seguimiento constante para el eficiente control de la salud del niño. Se denomina neonato al feto RN, con un periodo máximo de 30 días, desde el parto, sea natural o por intervención quirúrgica normalmente, mide 50 cm. y pesa entre 3,2 Kg. Al nacer el 95% su peso oscila entre 2 a 4 Kg, y la talla oscila entre 45 a 55 cm. (24). El tamaño al nacer se relación con los factores como: sexo, raza y talla de los padres con la alimentación y salud materna. Los neonatos pierden el 10% del peso durante los primeros días, sin embargo, logra recuperarlos en el transcurso de los días posteriores. La cabeza del RN logra ser estirada y disforme debido al moldeamiento de la salida pélvica de la madre. Esta forma inicial del RN es temporal ya que los huesos de la cabeza y no están totalmente unidos, esto toma un periodo de 18 meses establecer la normalidad del cráneo del RN. (25)

Hablar de la calidad de atención es evocar a Donabedian (1984), quien con su «Teoría de la calidad de atención en salud», vincula la calidad y la satisfacción de las necesidades del usuario que asiste a un centro hospitalario. Definiendo a la calidad como aquellos logros obtenidos de los mayores beneficios potenciales de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente.

La calidad de atención está directamente ligada a la planificación administrativa y financiera de la UCIN la misma que requiere reformas para lograr cumplir los objetivos del ministerio de salud de acuerdo al crecimiento poblacional. La UCIN atiende a niños desde el nacimiento hasta los 28 días de vida. Además, permite solucionar las enfermedades presentados de los RN con una escala de complejidad, desde el diagnostico hasta los procesos de terapia intensiva, son prácticas que requieren investigación científica clínica, (26) epidémica y social con alto horizonte de seguridad hacia la atención de la salud del RN. Cualquier dificultad médica grave que amenaza la vida de la madre deben anunciar a los profesionales

encargados inclusive a la familia sobre condiciones que presenta y los riesgos que afectan a RN además debe evaluar su control para asegurar el crecimiento del niño. (27)

También la teoría ligada a la satisfacción del personal de cuidados intensivos neonatales según Muchinsky del año 2002, define que «la actitud asumida por la persona frente a sus labores, se reflejará en sus formas de actuar, sus sentimientos, sus estados de ánimo y conductas en relación a lo que se encuentra haciendo». Si las personas están satisfechas con el trabajo que realizan, responderá apropiadamente a los requerimientos de éste; si, por el contrario, está insatisfecha no realizará su trabajo con eficiencia y calidad. Igualmente, la insatisfacción laboral se verá reflejada en todos los contextos donde se desenvuelve el trabajador. (28)

Respecto a la infraestructura del área de cuidados intensivos neonatales, de acuerdo a Rojas «la infraestructura es un conjunto de instalaciones, ambientes, medios técnicos, equipamiento, necesarios para desarrollar una actividad o en todo caso el lugar sea ocupado prestando las garantías suficientes». En este sentido la infraestructura de las áreas para desarrollar actividades orientadas a la asistencia de salud, deben prestar las máximas garantías al usuario o paciente reciba con el fin que reciban una atención apropiada de acuerdo a la patología que presenta; ello contribuye a la seguridad y satisfacción de este. (29). En esta era global, donde el sector de la salud se está corporatizando rápidamente, hay un mayor impulso para el deleite del paciente que la satisfacción del paciente. Por lo tanto, además de la experiencia profesional, la infraestructura física también juega un papel importante para brindar atención de alta calidad a un precio razonable. La accesibilidad, la eficiencia y la calidad juntas constituyen una infraestructura hospitalaria óptima desde una perspectiva social. La infraestructura del sistema de salud mejora la efectividad, la seguridad, la puntualidad, el centrarse en el paciente, el acceso y la eficiencia. Las deficiencias en la infraestructura del sistema de salud limitan el acceso y contribuyen a la mala calidad de la atención y los resultados, particularmente entre los grupos de población vulnerables. (30)

Los procesos de atención, se definen como actividades básicas con el que se inicia el procesamiento de la información, poniendo en marcha a otros procesos cognitivos, regulando y ejerciendo un control sobre la percepción del usuario. También se conceptúa como un proceso interno, no observable, que presenta

algunos componentes comportamentales, los cuales en ciertas ocasiones no representan un indicador confiable. (31). Los procesos pueden estudiarse desde una perspectiva de departamento, organización o industria. Si nos centramos en el sistema de salud completo, sería natural también mirar los procesos desde el punto de vista de un ciudadano. (32) (33)

Los resultados de la atención, se caracterizan por la ayuda que realiza el profesional de la salud, cuyo propósito es mejorar la atención al usuario, haciendo frente a los desafíos y elegir los resultados de manera pertinente, verificando que los procesos sean exactos y demostrar cómo y por qué ocurren, es decir pretende mejorar la eficiencia y calidad hacia el paciente o usuario que pretende satisfacer sus demandas y necesidades. Además, se han diseñado para ayudar y brindar una eficiente atención del público, haciendo frente al desafío de elegir los resultados pertinentes. (34). Para tener éxito, un aspecto clave de la atención basada en el valor es trabajar en equipo (unidades de práctica integradas) centradas en la condición clínica del paciente. La comunicación multidisciplinaria y la confianza entre el equipo de atención son primordiales para proporcionar valor a los pacientes. El uso de los resultados informados por el paciente es un aspecto esencial para mejorar la atención clínica, ya que mejora las conexiones entre los médicos y con los pacientes. (35)

La capacidad de respuesta, es la demostración de rapidez y espíritu de desprendimiento del profesional de la salud respecto al servicio ofrecido al paciente o usuario, con el fin de evitar el ofuscamiento de este al esperar por una atención. El paciente o usuario siempre está a la expectativa de obtener respuesta inmediata de sus trámites y de las citas. La cooperación entre el personal de salud es muy importante para dar agilidad a todos los procesos que demanden los pacientes o usuarios. (36) . Con respecto al impacto de las condiciones económicas y la capacidad de respuesta de los sistemas de PC, hasta donde sabemos, solo unos pocos estudios han proporcionado evidencia generalizable sobre la relación entre la capacidad de respuesta de los sistemas de PC y el gasto en salud o los sistemas de remuneración de la fuerza laboral. (37)

La empatía profesional está referida a tener conocimiento y comprensión sobre las necesidades del paciente o usuario, dándole la importancia requerida y la atención pertinente. Esta actitud es percibida por el paciente o usuario, a través del

profesional de salud que forma parte del equipo del centro de salud, tanto desde el que lo recibe hasta el que lo atiende al terminar su atención. (38). Las aplicaciones de la empatía están muy extendidas y son especialmente relevantes en campos como la medicina, donde el tratamiento exitoso de los pacientes depende de interacciones efectivas entre el médico y el paciente. (39). En una situación diferente, el médico puede tener un trasfondo cultural diferente en el que la muerte no está asociada con la tristeza sino con la alegría y la celebración de la vida del difunto. Debido a las asociaciones conflictivas con la muerte, el médico puede sentirse confundido porque no comprende la base del dolor del paciente. Sin comprender la naturaleza y las circunstancias del estado emocional del paciente, puede ser difícil para el médico generar una respuesta empática. él puede responder empáticamente porque entiende y puede relacionarse con el dolor actual del paciente.

La seguridad y confianza se presenta como una actividad que crea las condiciones para que los usuarios puedan sentirse bien, sin riesgos o sucesos que afecten su salud, integridad o estado emocional. Esta seguridad es reforzada por el cuidado que recibe del profesional de la salud, quien poniendo en práctica su comportamiento de nivel técnico le despliega sus conocimientos de manera precisa. (40). Igualmente, esta seguridad y confianza la percibe el paciente al notar que la entidad de salud cumple con las medidas de seguridad haciéndolo sentir confiado en las instalaciones e infraestructura. Los pacientes lo saben instintivamente, lo que explica la preferencia casi universal por un médico experimentado sobre uno recién acuñado. Todavía tengo que escuchar a un paciente clamar por ser tratado por un joven residente. Los educadores médicos también son muy conscientes de ello y de un conflicto en el corazón de la formación médica: lo que puede ser mejor para hacer que un médico experto e independiente no siempre sea lo mejor para la comodidad o seguridad del paciente. (41)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio en la presente investigación fue básico y de enfoque cuantitativo. (42)

De diseño descriptivo correlacional; porque se midieron las dimensiones de las variables, facilitando la descripción de la asociación que las involucran. (43)

La investigación de correlacional admite realizar un nexo entre las variables con la finalidad de obtener una relación para luego someterla a un análisis.

Su representación esquemática es:

Figura 1.

Esquema de diseño descriptivo correlacional.



Donde:

M: Significa las unidades de análisis.

V₁: Significa calidad de atención.

V₂: Significa satisfacción del usuario.

r: Significa correlación de variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

El investigador Steiner del año 2017 considera que la calidad en la atención médica significa otorgar la atención urgente que el paciente necesita, la cual debe recibirla de manera asequible, segura y efectiva. Esta atención médica de calidad significa además implicar al paciente en su propia atención de índole preventiva y del tratamiento de algunas patologías diagnosticadas. (44)

Definición operacional

Esta calidad de atención es un conjunto de actividades técnicas que se ofrece durante el cuidado clínico del paciente, este va acompañado con las explicaciones informativas para lograr la recuperación de la salud del paciente. Esta calidad de atención puede ser medible a través de la infraestructura y servicio al neonato, proceso de atención y los resultados de la atención.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Satisfacción del usuario, es el estado de bienestar y conformidad interna que una persona puede demostrar, a través de un estado de ánimo, así como estar feliz por lo que recibe de acuerdo a sus expectativas. Es concebir una paz mental por aquellas actividades o acciones que se realizan y sintiendo complacencia por los resultados obtenidos. (43)

Definición operacional

La satisfacción del usuario, está determinada por el nivel de complacencia que siente las personas al ver realizadas sus expectativas. Esta satisfacción se hace medible a través de su capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica.

La matriz de que corresponde a las Operacionalización de variables se puede apreciar en el **(Anexo 2)**.

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none">• Estructura y servicios al neonato• Proceso de atención• Resultados de la atención	<ul style="list-style-type: none">• Organización	1,2,3,4 y 5	Muy en desacuerdo (1)	Bueno (54-70)
		<ul style="list-style-type: none">• Administrativo• Competencias básicas	6 y 8	En desacuerdo (2)	Regular (34-53)
		<ul style="list-style-type: none">• Evaluación del rendimiento del personal	9,10 y 11	Indeciso (3)	
		<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de competencias	12 y 13	De acuerdo (4)	Malo (14-33)
				Muy de acuerdo (5)	

		<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de competencias 14 			
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de respuesta Empatía profesional Seguridad y confianza Competencia técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Sencillez en el trato Atención Confianza Conocimientos 	1,2 y 3 4, 5,6 y 7 8,9, 10 y 11 12 y 13	<ul style="list-style-type: none"> Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) 	Bueno (51-65) Regular (32 -50) Malo (13-31)

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

De acuerdo al primer corte trimestral (marzo 2020), en el área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador, se atiende un promedio de 97 pacientes (madres de los recién nacidos), quienes representarán la población de estudio.

La muestra, por ser una población de menor escala se consideró a toda la población siendo 97 madres de neonatos del área de cuidados intensivos neonatales. (46)

Los criterios de inclusión fueron: a) Madres de neonatos de sexo masculino o femenino hasta a 28 días de nacido, del hospital o referido de algún establecimiento de salud, b) Madres de neonatos que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión fueron: a) Madres de neonatos que se abstuvieron a las intervenciones clínicas, b) Madres que mostraron indiferencia de ser parte del estudio. (47)

Se efectuó un estudio piloto conformado por 10 usuarias, con el propósito de evaluar el tiempo que se demorarían responder a los ítems, la redacción y detección de posibles errores ocurridos en la redacción.

Por la cantidad de usuarias se determinó por aplicar el muestreo censal, que considera toda a toda la población como muestra.

La unidad de análisis, estuvo representada por el usuario externo (madres de los neonatos) del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el proceso de recabar datos de la muestra, en la presente investigación; se aplicó la técnica de la encuesta.

Asimismo, la encuesta fue ejecutada plasmando las respuestas en dos cuestionarios que cumplieron la función de instrumentos, permitiendo obtener información de las dos variables en estudio.

Respecto al cuestionario de la variable calidad de atención, quedó estructurado con 14 ítems y 3 dimensiones con sus respectivos indicadores, siendo medibles con la aplicación de la escala de Likert (1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo y 5. Muy de acuerdo. (48). (49)

Tabla 2.

Ficha técnica del instrumento de la variable calidad de atención

Nombre del cuestionario	Calidad de atención
Autor/Autora	Br. Cristian Salcedo Hernández
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Servqual.
Lugar	Área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador.
Fecha de aplicación	Primer trimestre de año 2020
Objetivo	Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.
Dirigido a	Usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 14 ítems, con tres dimensiones e indicadores por cada una. Escala tipo Likert con valores: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo y 5. Muy de acuerdo.

El instrumento correspondiente a la satisfacción del usuario, quedó distribuido de la siguiente manera: 13 ítems, 4 dimensiones con sus respectivos indicadores, que se midieron con la escala: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Algunas veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

Tabla 3.

Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del usuario

Nombre del cuestionario	Satisfacción del usuario
Autor/Autora	Br. Cristian Salcedo Hernández
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo SERVQUAL.
Lugar	Área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador.
Fecha de aplicación	Primer trimestre de año 2020
Objetivo	Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020
Dirigido a	Usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 13 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una. Escala: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3, Algunas veces, 4 Casi siempre y 5. Siempre.

Fuente: Elaboración propia.

(Anexo 3)

Respecto a los instrumentos, fueron sometidos a la validación de expertos especialistas del ámbito de la salud: Primer experto: Magister en gestión pública, con 6 años de experiencia. Segundo experto: Magister en gestión pública, con 6 años de experiencia. Tercer experto: Dr. Kilder Carranza Samanez. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. Cabe señalar que los instrumentos fueron aplicados en otros estudios de investigación y adaptados para ser utilizados en la presente investigación. **(Anexo 4)**

Tabla 4.

Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	José A. Sánchez Chero	Aplicable
2	Mg.	José de la Cruz Cossio Rojas	Aplicable
3	Dr.	Kilder Carranza Samanez	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

El estudio piloto coadyuvó a determinar la confiabilidad de los cuestionarios. Analizándose los resultados obtenidos y sometiéndolos al rigor de la prueba Alfa de Cronbach cuyos resultados indicaron valores de 0,800 y 0,821 respectivamente.

Tabla 4.

Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad		Niveles
	N° de elementos		
0,800	14 preguntas instrumento 1		Excelente
			Bueno
0,821	13 preguntas instrumento 2		Aceptable
			Débil
			Inaceptable

Confiabilidad de los datos, George y Mallery del año 2013 refiere que las respuestas del cuestionario se valida con el apoyo de la aplicación estadística para ciencias sociales SPSS® el mismo que permitirá realizar la prueba del Alfa de Cronbach. Según el resultado cuanto más cerca se encuentre al valor del alfa igual a 1 representa al 100%, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Los criterios de evaluación del coeficiente alfa de Cronbach son: Se rechaza cuando el $\alpha \leq 0.6$; mientras que se acepta cuando $\alpha > 0.6$ o ≤ 0.8 sin embargo se considera Optimo cuando el resultado es $\alpha > 0.8$ o ≤ 1 . El resultado obtenido se interpreta en porcentaje. (50). (51). **(Anexo 5)**

3.5. Procedimientos

Entre ellos tenemos:

- Adaptación del cuestionario SERVQUAL aplicado al área explicado con anterioridad. (52)
- Proceso de validación de contenido de instrumentos a cargo de expertos, explicado anteriormente.
- Solicitud a la autoridad competente del Hospital IESS Babahoyo, para aplicar los instrumentos. Emitiéndose carta de autorización. **(Anexo 6)**
- Información verbal del consentimiento informado: Se pidió permiso a los usuarios externos y a la vez plasmados con el esclarecimiento del estudio, demostrando su disposición de participar voluntariamente, aceptando

verbalmente y declarando el investigador sobre el acatamiento de esta acción. **(Anexo 7).**

- Ejecución de prueba piloto: En el proceso de desarrollo se informó a los participantes sobre el anonimato de los datos obtenidos, así como del tratamiento de confidencialidad no realizando ningún tipo de juzgamiento por la información obtenida.
- El acceso a la información de las usuarias requirió que el investigador sustente con un compromiso para la no divulgación de datos. **(Anexo 8)**
- Determinación del tamaño de la muestra. Explicado con anterioridad.
- Determinación de la frecuencia de aplicación de los instrumentos: Se planificó realizarlo en diferentes días para poder obtener información confiable y de acuerdo a los horarios de atención de lunes a viernes.
- Aplicación de cuestionario en el área de neonatos: A cada usuaria se le aplicó el cuestionario, siempre manteniendo un clima de respeto y confidencialidad respecto a la información recabada. **(Anexo 9)**
- Organización de la información: Se recabaron los cuestionarios aplicados, salvaguardando los archivos con códigos para su lectura al momento de realizar el análisis estadístico. **(Anexo 10)**

3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se realizó el tratamiento de los datos a través de una base de datos anónima y codificada con el programa Excel®, que nos permitió diseñar tablas estadísticas y figuras donde se representó las frecuencias y porcentajes de lo obtenido en los instrumentos aplicados; así también para el análisis de los datos se recurrió al programa SPSS® v 22.0 para Windows.

La información obtenida del estudio piloto fue tratada para realizar la valoración de fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna utilizado fue el alfa de Cronbach. Para realizar el cálculo se utilizó el procedimiento RELIABILITY del programa estadístico SPSS® que brindó el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. El valor mínimo considerado fue de 0,7. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon en forma global y por ítems de cada uno de los instrumentos. (50)

Se manejó el coeficiente de correlación Rho Spearman para estudiar la relación lineal entre las dos variables cuantitativas relacionadas a ambos instrumentos. Una asociación nula resultó en $r=0$, mientras que aumentó la relación a medida que se aproximó a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicó el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando fue un signo positivo y una relación inversa cuando el signo fue negativo. En el cálculo de la fuerza de asociación entre variables se brindó a múltiples categorías. (53)

3.7. Aspectos éticos

Se respetó la opinión de los participantes del estudio guardando total privacidad de los resultados y protegiendo la identidad de cada uno de ellos. Asimismo, se instruyó a los participantes para que asuman el compromiso de ser parte del estudio firmando el consentimiento informado; por otro lado, se llegó a formalizar con documento el pedido de autorización a la entidad de salud para poder aplicar los instrumentos; todo ello bajo la responsabilidad y compromiso del estudioso. Además, la ética para efectuar la presente investigación está sustentada con documentaciones académicas que garantizan la originalidad del estudio, respeto de autoría y la divulgación de la misma solo con fines académicos. **(Anexo 11-15)**

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 5.

Descripción de la calidad de atención en sus dimensiones infraestructura y servicios al neonato, proceso de atención, resultados de la atención percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE DIMENSIONES	CALIDAD DE ATENCIÓN							
	INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS AL NEONATO		PROCESO DE ATENCIÓN		RESULTADOS DE ATENCIÓN		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	44	45.4	23	23.7	23	23.71	24	25
REGULAR	50	51.5	56	57.7	54	55.67	70	72
MALA	3	3.1	18	18.6	20	20.62	3	3
TOTAL	97	100	97	100	97	100	97	100

Interpretación:

En la tabla 6, se aprecia los resultados de la variable calidad de atención y de sus dimensiones, denotándose que el nivel regular tiene una acentuada incidencia valorada en 72%, asimismo, el 25% demuestra un nivel bueno y el 3% evidencia un nivel malo.

Tabla 6.

Evaluación de la satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	SATISFACCIÓN DEL USUARIO									
	CAPACIDAD DE RESPUESTA		EMPATIA PROFESIONAL		SEGURIDAD Y CONFIANZA		COMPETENCIA TÉCNICA		Total	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	34	35	23	24	14	14.43	29	30	24	25
REGULAR	61	63	63	65	72	74.23	41	42	66	68
MALA	2	2	11	11	11	11.34	27	28	7	7
TOTAL	97	100	97	100	97	100	97	100	97	100

Interpretación:

En la tabla 7, se aprecia los resultados de la variable calidad de atención y de sus dimensiones, denotándose que el nivel regular tiene una acentuada incidencia valorada en 68%, asimismo, el 25% demuestra un nivel bueno y el 7% evidencia un nivel malo.

Tabla 7.

Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

		CALIDAD DE ATENCIÓN												
Satisfacción del Usuario	Dimensiones	Infraestructura y servicios al neonato					Proceso de atención				Resultados de la atención			
		Escala	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total
Satisfacción del Usuario	Capacidad de respuesta	Buena	22	12	0	34	10	18	6	34	10	16	8	34
		Regular	22	38	1	61	13	38	10	61	13	38	10	61
		Mala	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	2	2
		Total	44	50	3	97	23	56	18	97	23	54	20	97
	Empatía profesional	Buena	22	1	0	23	9	10	4	23	5	16	2	23
		Regular	20	43	0	63	14	40	9	63	18	37	8	63
		Mala	2	6	3	11	0	6	5	11	0	1	10	11
		Total	44	50	3	97	23	56	18	97	23	54	20	97
	Seguridad y confianza	Buena	14	0	0	14	6	2	6	14	6	8	0	14
		Regular	27	45	0	72	15	48	9	72	17	46	9	72
		Mala	3	5	3	11	2	6	3	11	0	0	11	11
		Total	44	50	3	97	23	56	18	97	23	54	20	97
	Competencia técnica	Buena	10	19	0	29	8	18	3	29	10	19	0	29
		Regular	28	13	0	41	8	24	9	41	11	25	5	41
		Mala	6	18	3	27	7	14	6	27	2	10	15	27
		Total	44	50	3	97	23	56	18	97	23	54	20	97

Interpretación:

En la tabla 8 se observa que en la variable calidad de atención, la dimensión infraestructura y servicios es percibida por 44 madres de neonatos con un nivel bueno, pero prevalece el nivel regular, conjuntamente con demás dimensiones; asimismo, en la variable satisfacción del usuario, la dimensión capacidad de respuesta es percibida por 34 madres de los neonatos en el nivel bueno, pero también prevalece en ella el nivel regular al igual que las demás dimensiones de la variable.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias y porcentajes por nivel educativo de madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

Nivel Educativo	f	%
Primaria	8	8
Secundaria	37	38
Superior	52	54
Total	97	100

Fuente: Elaboración propia.

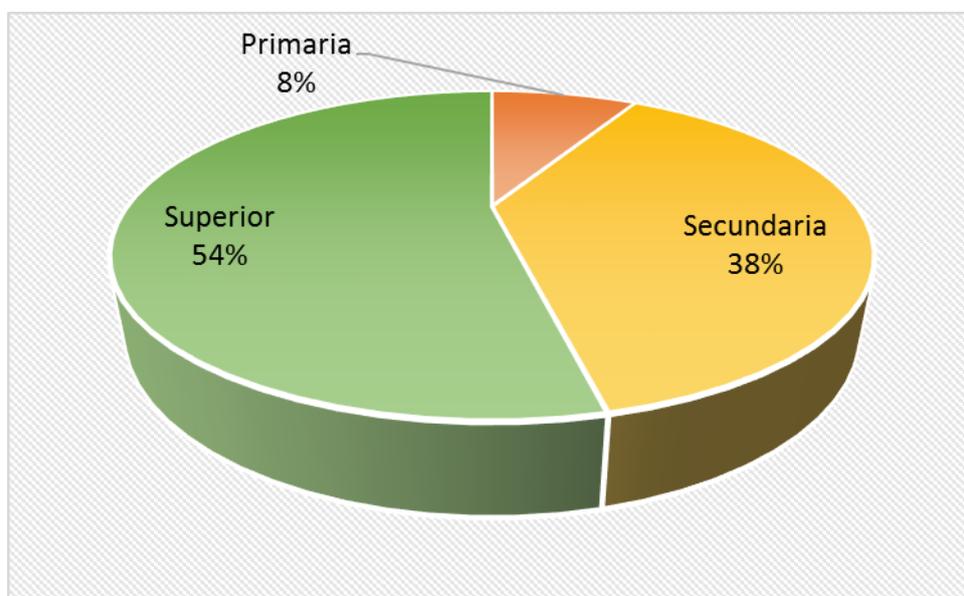


Figura 2. Distribución porcentual por nivel educativo de madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 2, se observa que el 54% de madres de los neonatos tienen un nivel de educación superior, el 38% tienen nivel secundario y el 8% nivel primario.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes por edades de madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

EDADES	f	%
36-42	29	30
26 - 35	36	37
16- 25	32	33
Total	97	100

Fuente: elaboración propia.

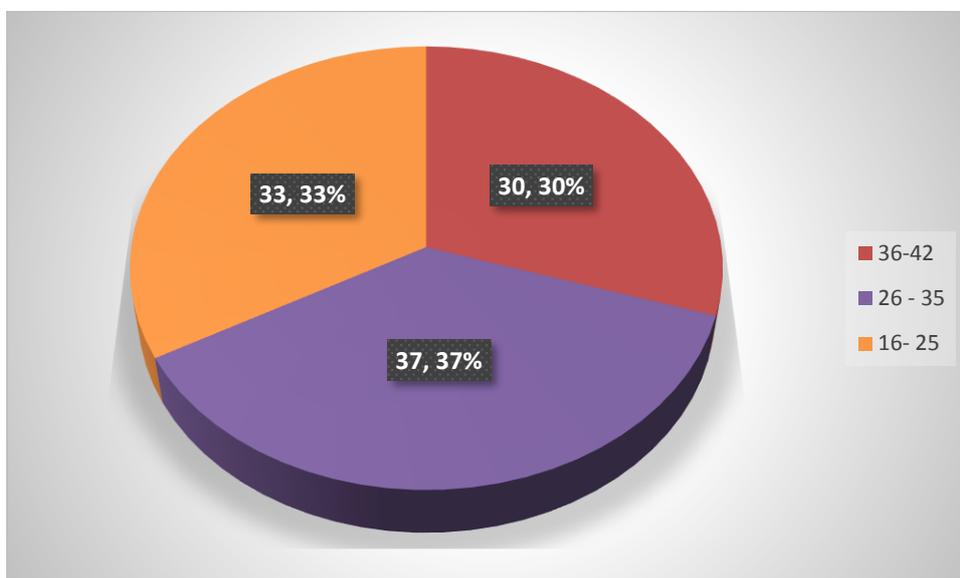


Figura 3.

Distribución porcentual por edades de madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 3, se observa que el 37.37% de madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, se encuentran en el rango de 26 a 35 años de edad, el 33.33% se encuentran en el rango de 16 a 25 años de edad y el 30.30% en el rango del 36 a 42 años de edad.

4.2. Estadística inferencial

Tabla 10.

Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

Correlaciones			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla 11 se evidencia el cálculo entre la calidad de atención y satisfacción sobre la muestra de 97 madres de neonatos; la significancia (bilateral) consiguió el resultado .000 altamente significativo, confrontado con el parámetro de SPSS ($1\%=0.01$); obteniendo la comparación menos a 0.01 rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Identificándose la correlación con el coeficiente de Rho Spearman de 0,542**; concluyendo que existe correlación positiva moderada entre las dos variables estudiadas.

Tabla 11.

Relación de las dimensiones del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.

		CALIDAD DE ATENCIÓN			
		Infraestructura y servicios al neonato	Proceso de atención	Resultados de la atención	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Capacidad de respuesta	Correlación Rho Spearman	,231**	,120	,343**
		Sig. Bilateral	,023	,243	,001
	Empatía profesional	Correlación Rho Spearman	,174	,261	,422**
		Sig. Bilateral	,008	,011	,000
	Seguridad y confianza	Correlación Rho Spearman	,153	,318	,381
		Sig. Bilateral	,135	,002	,000
Competencia técnica	Correlación Rho Spearman	,236	,112	,112	
	Sig. Bilateral	,009	,277	,273	

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Interpretación:

En la presente tabla se observa el resultado de la aplicación del coeficiente Rho de Spearman con la finalidad de establecer la relación entre las dimensiones de las variables calidad de atención y satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; observándose que el coeficiente más alto se encuentra entre resultados de atención y empatía (0,422**) es decir una correlación positiva moderada; por otro lado, se observa que el coeficiente más bajo se encuentra en las dimensiones proceso de atención y competencia técnica (0,112) y resultados de atención y competencia técnica (0,112), es decir una correlación positiva muy baja en estas dimensiones; asimismo, comprobándose que si una de las dos dimensiones aumenta la otra aumentará.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio orientó sus indagaciones sobre la calidad de atención, la misma que se establece a modo de modelo de gestión y modelo de dirección que asumen las entidades de salud como una forma de ser y seguir subsistiendo en el contexto social; además se puede entender como un procedimiento para brindar servicios de manera confiable y sostenida en el tiempo, dependiendo de un determinado nivel de desempeño por parte del profesional de la salud. Asimismo, otra de las variables relevantes que está intrínsecamente ligada a la calidad de atención es la satisfacción o apreciación que tiene el usuario de cuidados intensivos neonatales, esta satisfacción, está determinada por el nivel de cumplimiento de las expectativas que tienen estos usuarios respecto al servicio recibido. En tal sentido se ha visto necesario dar una mirada más específica a los procesos y procedimientos que realiza el Hospital General Nivel II IESS Babahoyo. Partiendo de esta iniciativa de investigación se planteó el objetivo de determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; además se propuso la hipótesis de conocer si existe una relación positiva entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020

La investigación se ha visto fortalecida por una metodología de enfoque cuantitativo, presentándose de nivel básico, no experimental y diseño descriptivo correlacional; además dio la facilidad de identificar el nivel de valoración de cada variable y describirlas inferencialmente sin interceder en manipularlas. Este tipo de metodología fueron asumidos por otros investigadores entre los que podemos mencionar a Apaza (2019) en su trabajo sobre el «Nivel de satisfacción del usuario interno en el puesto de salud SASBI», también se tiene a Ramos (2019) en su estudio «Nivel de satisfacción del usuario Interno del Hospital Goyeneche de Arequipa», asimismo se puede mencionar a Mejía (2015), en su investigación denominada «Evaluar la satisfacción del usuario externo y los factores influyentes en el uso de servicios del Hospital General Docente Ambato». Estos antecedentes permiten adjudicar la idea que la elección de la metodología fue acertada,

brindando satisfacción en los investigadores que lograron recabar y sistematizar la información para obtener resultados pretendidos.

Respecto a las debilidades presentadas en el uso de la metodología cuantitativa, estas incidieron en el proceso de recolectar información de la muestra por motivo que las unidades de análisis en algunas ocasiones presentaban poca predisposición para responder a las encuestas. Por otro lado, cada etapa del proceso de investigación ha demandado tiempo para el diseño de los cuestionarios, aplicarlos al grupo piloto y lograr la validación por parte de los expertos. Si no se participa de manera íntegra en la fase de la investigación puede causar sesgos que llevarían a desorientar los resultados de los objetivos planteados.

En lo que se refiere al objetivo general que propuso determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020 , se observa el cálculo entre las dos variables sobre la muestra de 97 madres de neonatos; el P valor o sig. (bilateral) consiguió el resultado .000 altamente significativo, confrontado con el parámetro de SPSS ($1\%=0.01$); al obtener esa comparación menos a 0.01 rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Identificándose la correlación con el coeficiente de Rho Spearman de 0,542**; concluyendo la existencia de la correlación positiva moderada entre las dos variables estudiadas.

Estos resultados dan relevancia a lo manifestado por el Ministerio de educación del Ecuador (2016), cuando señala que, si bien muchos países han tenido éxito en aumentar la utilización de los servicios a través de programas de promoción de la demanda, estos esfuerzos pueden ir acompañados de una calidad de servicio deficiente o en declive; fortaleciendo este trabajo a varios estudios que vienen examinando herramientas y métodos para mejorar la calidad de los servicios de salud materna, neonatal e infantil y el impacto de su implementación en la calidad de la atención.

Los resultados conseguidos se confrontan con Mejía (2015), quien en su investigación sobre «Evaluar la satisfacción del usuario externo y los factores

influyentes en el uso de servicios del Hospital General Docente Ambato», aplica el tipo de metodología cuantitativa, no experimental y diseño descriptivo correlacional, concluye mostrando un valor de 0,936, indicando una correlación muy alta entre las variables satisfacción del usuario y los factores influyentes. Se destaca esta diferencia de correlación en la variable satisfacción respecto ya que es una de las variables de la presente investigación, pero en diferentes contextos sanitarios, presentándose una discordancia en los índices de correlación, asumiéndose que ha influido también la cantidad de unidades de aprendizaje, presentando una 97 y la otra 180.

En el mismo contexto se hace necesario a Berne (2017) quien realizó un análisis de opinión de 200 unidades de análisis seleccionados en calidad de muestra y que fueron asistidos sobre la calidad apreciada; estableciéndose que el trato recibido por el profesional médico, la gestión y las responsabilidades orientadas al usuario, así como la coordinación administrativa entre las áreas y servicios internos fueron los que estimularon un mayor efecto respecto a la calidad de atención distinguida.

Señalando lo que se propone el primer objetivo específico de determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; los resultados se evidencian en la tabla 6, expresando que el nivel regular tiene una acentuada incidencia valorada en 72%, asimismo, el 25% demuestra un nivel bueno y el 3% evidencia un nivel malo.

Estos resultados permiten citar Lago en su artículo «Nursing Care Disparities in Neonatal Intensive Care Units», quien realizó esta investigación que incidía en el servicio que estaban brindando las enfermeras de UCIN, argumentado que la cantidad de pacientes está relacionado con la cantidad de personal de enfermería dependiendo de ello la calidad del servicio que se está prestando; además concluye que mejorando el equipo de trabajadores y la carga de trabajo puede optimizar la calidad de la atención de los bebés nacidos en hospitales de alta población; esta conclusión debe tomarse en cuenta en el Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, con la finalidad de evaluarla y tomar las acciones pertinentes.

En otro de sus intervenciones el Ministerio de educación del Ecuador, argumenta que se ha descubierto por estudios que las estrategias que se implementen para mejora de la calidad en el sector salud pueden conducir a mejoras en los indicadores de proceso, como el conocimiento clínico y la práctica.

La revista Index Enferm (2013) en su artículo «Technology and caring in intensive care units» subraya enfáticamente que la calidad de atención está directamente ligada a la planificación administrativa y financiera de la UCIN la misma que requiere reformas para lograr cumplir los objetivos del ministerio de salud de acuerdo al crecimiento poblacional; en tal sentido los directivos del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo; deben interesarse por los resultados adquiridos en el presente estudio e iniciar un proceso de cambio e innovaciones en UCI, que incidan en optimizar la calidad de atención.

El segundo objetivo específico propuso evaluar de la satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020, observándose sus resultados en la tabla 7, evidenciándose que el nivel regular tiene una acentuada incidencia valorada en 68%, asimismo, el 25% demuestra un nivel bueno y el 7% evidencia un nivel malo.

Estos resultados conllevan comparar los resultados publicados por Smith (EEUU, 2020), cuando en artículo científico: «Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units», con la presente investigación dado que en satisfacción del usuario prevalece el nivel regular y Smith, concluye también que las enfermeras de cuidados intensivos neonatales habitualmente pierden atención, dando lugar que la satisfacción de los padres está relacionada con la falta de atención de enfermería.

Otro de los estudios relacionados es el de Segers (Países Bajos, 2019), quien en su artículo científico titulado «The impact of family centred care interventions in a neonatal or paediatric intensive care unit on parents' satisfaction and length of stay: A systematic review», señala que encontró evidencia moderada en la satisfacción

de los usuarios, que aumentó cuando mejoró la cooperación entre padres y profesionales en una UCIN. Concluyendo además que los estudios realizados en un entorno de cuidados intensivos pediátricos fueron de calidad débil a moderada y muy pocos para mostrar evidencia sobre la satisfacción de los padres.

Asimismo, el tercer objetivo específico estuvo orientado a comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; observándose en la tabla 8, que en la variable calidad de atención, la dimensión infraestructura y servicios es percibida por 44 madres de neonatos con un nivel bueno, pero prevalece el nivel regular, conjuntamente con demás dimensiones; asimismo, en la variable satisfacción del usuario, la dimensión capacidad de respuesta es percibida por 34 madres de los neonatos en el nivel bueno, pero también prevalece en ella el nivel regular al igual que las demás dimensiones de la variable.

Estos resultados se conjugan con los de Navarrete, (Ecuador, 2015), que hizo su estudio «Satisfacción del usuario externo del Hospital Geriátrico Dr. Bolívar Argüello, Riobamba», quien concluye que los usuarios respecto a las condiciones de las instalaciones e infraestructura se muestran muy satisfechos.

También se encuentra a Mejía, (Ecuador, 2015), con su investigación «La satisfacción del usuario externo y los factores influyentes en el uso de servicios del Hospital General Docente Ambato», Concluyendo que el 25% de usuarios externos demostró satisfacción por el servicio recibido permitiendo realizar una comparación con la dimensión capacidad de respuesta de la presente investigación y la variable general.

Los resultados se confrontan con los resultados de la investigación que hizo Brake (Perú, 2019), en su estudio «Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del hospital nacional Hipólito Unanue», quien a través de la encuesta de SERVPEF evaluó la calidad de atención y la satisfacción, con una escala de Likert, cuyos resultados fueron que la calidad de atención presenta un

alto en un 93% y en nivel medio 7%, concluyendo además que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio.

Respecto a la tabla 9 se evidencia la distribución de frecuencias y porcentajes por nivel educativo de madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; donde el 54% de madres de los neonatos tienen un nivel de educación superior, el 38% tienen nivel secundario y el 8% nivel primario.

Estos datos sociodemográficos también fueron medidos por Barturen (Perú, 2019), en su investigación, cuando sostiene que, en los componentes sociodemográficos, la insatisfacción está más acentuada al sexo, edad, grado de instrucción, tipo de usuario, su condición económica y área donde recibieron atención médica. En tal sentido la presente investigación solo optó por recabar información de sexo y nivel educativo. Esta información es de mucha utilidad en la medida que se puede usar de insumo para próximas investigaciones relacionadas con las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

En la tabla 10 se observa la distribución de frecuencias y porcentajes por edades de madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020, donde se percibe el 37.37% de madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, se encuentran en el rango de 26 a 35 años de edad, el 33.33% se encuentran en el rango de 16 a 25 años de edad y el 30.30% en el rango del 36 a 42 años de edad.

Este dato sociodemográfico proporciona una visión más profunda, sobre la edad de las madres de los neonatos; percibiéndose como un indicador de los grupos de usuarias que reciben atención en UCI, además la información puede ser utilizada para identificar el potencial de cada grupo establecido.

Respecto a la aplicación de la estadística inferencial (Tabla 12) se encontró que en la aplicación del coeficiente Rho Spearman, con la finalidad de establecer la relación de las dimensiones del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020; en las dimensiones resultados de

atención y empatía (0,422**) es decir una correlación positiva moderada; por otro lado, se observa que el coeficiente más bajo se encuentra en las dimensiones proceso de atención y competencia técnica (0,112) y resultados de atención y competencia técnica (0,112), es decir una correlación positiva muy baja en estas dimensiones; es decir que si una de las dimensiones aumenta la otro igual aumenta.

Estos resultados indican que las dimensiones de las variables calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos, a pesar de presentar bajos niveles de correlación mantienen una relación directa con tendencia a aumentar, si los procesos en estas variables mejoran.

Los hallazgos encontrados en el presente proceso de investigación han permitido enriquecer el conocimiento que se tenía respecto a las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario de UCI; así también las unidades de análisis han brindado información importante para reflexionar y tomar decisiones que incidan en mejorar el servicio de salud en esta área del hospital General de Babahoyo; por otro lado los estudios previos han sido de mucha utilidad porque han permitido fortalecer con sus aportes el marco teórico y metodológico.

La investigación es relevante porque ha permitido tener un contacto directo con la realidad de un grupo de usuarios que recibe el servicio de la UCI Babahoyo, y cuya percepción que se ha convertido en resultados interesantes, constituye un estímulo para la actividad intelectual del profesional médico, y más aún que desarrolla curiosidad creciente acerca de proponer alternativas para solucionar los problemas presentados. El aporte de los resultados tiende a invitar a futuros investigadores, a profundizar estudios en estas variables, consideradas ejes fundamentales del sector salud.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a mi objetivo general se encontró que existe una correlación positiva moderada significativa entre las dos variables estudiadas, lo que permite una apreciación directa del usuario.
2. De acuerdo a la relación que existe entre las dimensiones de mis dos variables de estudio, se observó que el coeficiente más alto se encuentra entre resultados de atención y empatía, es decir una correlación positiva moderada significativa en estas.
3. De acuerdo con los resultados de atención y competencia técnica, se observó una correlación positiva muy baja en estas dimensiones; así mismo, comprobándose que si una de las dos dimensiones aumenta la otra aumentará.
4. De acuerdo al proceso de atención y competencia técnica, se observó una correlación positiva muy baja en estas dimensiones; lo que comprueba que se encuentran en la misma dirección, es decir si una aumenta la otra igual aumentará.

VII. RECOMENDACIONES

- Que se generen líneas de investigación en base a este trabajo realizado, con respecto a la variable calidad de atención
- Se recomienda que para el próximo estudio se tome en consideración una mayor cantidad de muestra.
- Que el presente estudio sirva de base para nuevas investigaciones en otras áreas hospitalarias de la misma institución.
- Instruir, capacitar y actualizar constantemente al personal del área de cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, en temas relacionados a su competencia técnica que debe desplegar al momento de brindar al usuario. Se resalta esta recomendación dado que la percepción en esta dimensión, aparece con el más alto índice de nivel malo en sus resultados de la variable satisfacción.
- Se recomienda implementar un modelo de gestión con lineamientos y políticas que promuevan la eficiencia, eficacia y efectividad que aseguren la satisfacción, necesidades y expectativas del usuario externo.
- Que el personal de salud del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, enfatice el tema de gestión de los servicios de salud, diseñando protocolos innovadores de atención que tiendan a mejorar la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

Referencias

1. MINSA. ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN SALUD Lima: Minsa; 2002.
2. Fitzpatrick R. Capturing what matters to patients when evaluating their hospital care Kennedy: Jostik; 2016.
3. Díaz E. La mortalidad infantil, indicador de excelencia. Cuba: Scielo; 2016.
4. ISO 22000:2005. LMS CERTIFICANTIONS. [Online].; 2005 [cited 2020 Julio 5. Available from: http://www.lms-cert.com/?qclid=Cj0KCCQjw3ZX4BRDmARIsAFYh7Zlfx6kVJ8_ek75cPIMrE8QJBBu9OFA6ZlaqiMozs5uvxuNKTMimF4aArSREALw_wcB.
5. SENPLADES. Toda una vida. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Quito: San Francisco; 2017.
6. Neonatal intensive care area medical team. Stanford Childrens Health. 2018 Julio.
7. OMS. Guía para el manejo del recién nacido Guatemala: OMS; 2014.
8. Pepper J. Conceptual nursing bases New York: J&M; 2015.
9. Seclen J. Anales de la Facultad de Medicina. Scielo. 2005 Junio; 66(2).
10. HHS Public Access. Teamwork in the Intensive Care Unit. HHS Public Access. 2019 Julio; 73(4).
11. Smith, J. Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. National Library of Medicine. 2020 March.
12. Apaza G. Nivel de Satisfacción del Usuario interno del Puesto de Salud "SASBI". Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
13. Barturen P. Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un Hospital categoría II-. Tesis. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2017.
14. Segers, E. The impact of family centred care interventions in a neonatal or paediatric intensive care unit on parents' satisfaction and length of stay: A systematic review. NIH National Library of Medicine. 2018 Febrero; 50: p. 63-70.
15. Lago, E. Nursing Care Disparities in Neonatal Intensive Care Units. National Library of Medicine. 2018 August.
16. Dettrick Z. Las estrategias para mejorar la calidad de atención de la salud materna infantil. Quito: Uno; 2020.

17. Brake B. relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del hospital nacional Hipólito Unanue. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019.
18. Noergaard B. Participatory Action Research in the Field of Neonatal Intensive Care: Developing an Intervention to Meet the Fathers' Needs. A Case Study. National Library of Medicine. 2016 December 21.
19. Mejía R. Satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en el uso de los servicios del Hospital General Docente Ambato. Tesis. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2015.
20. Navarrete J. Satisfacción del usuario externo del Hospital Geriátrico Dr. Bolívar Arguello, Riobamba. Tesis. Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo; 2015.
21. Althabe F. Estrategias para mejorar la calidad de la atención médica en la salud materna infantil en países de ingresos bajos. Ecuador: Horizonte; 2018.
22. UIH-HSS. Ciencias de la salud. [Online].; 2020 [cited 2020 Junio 06. Available from: <https://hospital.uillinois.edu/es/primary-and-specialty-care/pediatrics/pediatria-en-ui-health/nuestros-servicios/unidad-de-cuidados-intensivos-neonatales>.
23. Krupansky J. Elements of Society. Medium. 2016 July.
24. World Health Organization. Essential Antenatal, Perinatal and Postpartum Care. Promoting Effective Perinatal Care. 2003.
25. Antúnez S. Sistemas integrados de gestión de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. Cuba: Cofin; 2016.
26. Scielo. Technology and caring in intensive care units. Index Enferm. 2013 July; 22(3).
27. OMS. Guía del recién nacido. [Online].; 2015 [cited 2020 Junio 6. Available from: https://www.paho.org/gut/index.php?option=com_docman&view=download&alias=773-guia-para-el-manejo-integral-del-recien-nacido-grave&category_slug=boletines-en-web&Itemid=518.
28. Muchinsky P. Psychology Applied to Work. An introduction to Industrial and Organizational Psychology California: Descle; 2014.
29. Rodríguez N. Organización estructural de las instalaciones Lima: Sertep; 2014.
30. Frontenders. Role of hospital infrastructure in quality healthcare delivery. NewwsLetter. 2018 March.
31. Tellez r. Procesos sistematizados en la administración Uruguay: Lazernit; 2016.

32. Bergman B. Five main processes in healthcare: a citizen perspective. *BMJ Quality & Safety*. 2020; 20(1).
33. Hellstrom. Process management in healthcare: investigating why it's easier said than done.: *Tech Management*; 2010.
34. Rubenstein J. Procesos del marketing en la organización empresarial Oklahoma: K&Jhonson; 2013.
35. NCBI. Why measuring outcomes is important in health care. *Journal o Veterinary Internal Medicine*. 2019 April; 33(2).
36. Mendez L. Guía de seguridad en salud Bogotá: Horizonte; 2014.
37. *Social Science & Medicine*. Patient-perceived responsiveness of primary care systems across Europe and the relationship with the health expenditure and remuneration systems of primary care doctors. *ScienceDirect*. 2017 August; 186.
38. Jhonson K. Health professional empathy Oxford: Journale; 2015.
39. Hirsch E. The Role of Empathy in Medicine: A Medical Student's Perspective. *AMA Journal of Ethics*. 2007 Junio.
40. Campbell F. Security and health at work Florida: New Stal; 2017.
41. Friedman R. Accepting the Risks in Creating Confident Doctors. *The New York Times*. 2009 March.
42. Ceroni M. ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*. 2010 Marzo; 76(1).
43. Mifflin H. Descriptive/Correlational Research. *Cliffs Notes*. 2020 July.
44. Steiner R. What Exactly. [Online].; 2017 [cited 2020 Junio 6. Available from: <https://www.elationhealth.com/healthcare-innovation-policy-news-blog/quality-healthcare/>.
45. Pineda j. Niveles de satisfacción en la organización administrativa. Colombia: Platon; 2014.
46. Riffenburgh R. Statistical Sampling. *SciencieDirect*. 2006.
47. Robergs. Inclusion criteria and inclusion in the research: Summer; 2010.
48. McLeod S. Likert Scale Definition, Examples and Analysis. *Simply Psychology*. 2019.
49. Likert R. A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*.; 1932.

50. George D&MP. SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11 update. 4th ed. Boston: Allyn - Bacon; 2013.
51. Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests: *Psychometrika*; 1951.
52. Matsumoto. Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*. 2014 October; 34.
53. Laerd statistics. Pearson Product-Moment Correlation. *Statistics.laerd*. 2018 June.
54. Escobar-Pérez J, Cuervo-Martínez Á. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*. 2008; 6: p. 27–36.
55. Ramos G. Nivel de satisfacción del Usuario Interno del Hospital Goyeneche de Arequipa. Tesis. Arequipa: Universidad San Pedro de Arequipa; 2019.
56. Riveros J. Análisis de la Opinión de usuarios sobre la calidad percibida y satisfacción con Hospitales Públicos. Chile: Scielo; 2017.
57. Pedraza N. Factores determinantes en la calidad de servicio sanitario. México: Redalyc; 2014.
58. Broeck Vd. La satisfacción en la organización España: Pirámide; 2008.
59. Eckhardt M. Collaboration between non-governmental organizations and public health services Oxford: Jotien; 2016.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
			Variable 1: Calidad de atención	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles	
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la calidad de atención en sus dimensiones infraestructura y servicios al neonato, proceso de atención, resultados de la atención percibidas por el usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica percibidas por el usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Describir la calidad de atención en sus dimensiones infraestructura y servicios al neonato, proceso de atención, resultados de la atención percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.</p> <p>Evaluar la satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación positiva entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: La calidad de atención en sus dimensiones infraestructura y servicios al neonato, proceso de atención, resultados de la atención son más valoradas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.</p> <p>La satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica son más valoradas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p>	<p>Infraestructura y servicios al neonato</p>	<p>Organización</p> <p>Administrativo</p>	<p>1,2,3, 4 y 5</p> <p>6</p>	<p>7 y 8</p> <p>9, 10 y 11</p> <p>12 y 13</p> <p>14</p>	<p>Likert</p> <p>Muy en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indeciso (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Muy de acuerdo (5)</p>	<p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>

¿Cuál es la relación de los resultados entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibidas por el usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020?	Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020.	Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020	Variable 2: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
			Capacidad de respuesta	Sencillez en el trato	1, 2 y 3	Ordinal Nunca (1)	Bueno Regular Malo
			Empatía profesional	Atención	4,5, 6 y 7	Casi nunca (2)	
			Seguridad y confianza	Confianza	8, 9, 10 y 11	Algunas veces (3)	
Competencia técnica	Conocimientos	12 y 13	Casi Siempre (4)				
			Siempre (5)				
Nivel, diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: No experimental Diseño: Descriptivo Correlacional	Población: 97 madres. Tipo de muestreo: Censal. Muestra: 97 madres.	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva – inferencial Coeficiente de correlación de Pearson.			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Calidad de atención	El investigador Steiner del año 2017 considera que la calidad en la atención médica significa proporcionar la atención que el paciente necesita, de manera asequible, segura y efectiva. La atención médica de calidad también significa involucrar al paciente en su propia atención preventiva y del tratamiento de algunas afecciones diagnosticadas.	La calidad de atención es un conjunto de actividades técnicas que se ofrece durante el cuidado clínico del paciente, este va acompañado con las explicaciones informativas para lograr la recuperación de la salud del paciente. Esta calidad de atención puede ser medible a través de la infraestructura del área de cuidados intensivos neonatales, proceso de atención y los resultados de la atención.	Infraestructura y servicios al neonato	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Administrativo 	1, 2, 3, 4 y 5	Likert	Bueno
			Proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias básicas 	6	Muy en desacuerdo (1)	Regular
			Resultados de la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del rendimiento del personal 	7 y 8	En desacuerdo (2)	Malo
				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de competencias 	9, 10 y 11	Indeciso (3)	
				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la inversión económica 	12 y 13	De acuerdo (4)	
Satisfacción del usuario	La satisfacción es el estado de bienestar y conformidad interna que una persona puede demostrar, a través de un estado de ánimo, así como estar feliz por lo que recibe de acuerdo a sus expectativas. Es concebir una paz mental por aquellas actividades o acciones que se realizan y sintiendo complacencia por los resultados obtenidos.	Está determinado por el nivel de complacencia que siente las personas al ver realizadas sus expectativas. Esta satisfacción se hace medible a través de la capacidad de respuesta, empatía profesional y la seguridad y confianza.	Capacidad de respuesta	Sencillez en el trato	1, 2, 3	Ordinal	Bueno
			Empatía profesional	Atención	4, 5, 6 y 7	Nunca: 1	Regular
			Seguridad y confianza	Confianza	8, 9, 10 y 11	Casi nunca: 2	Malo
			Competencia técnica	Conocimientos	12 y 13	Algunas veces:3	
						Casi siempre:4	
					Siempre:5		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario de la Calidad de Atención

(Aplicado a madres de pacientes - Neonato)

Código:

Edad:

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

Instrucciones:

Estimada, madre de familia, le saludamos y comunicamos que el presente cuestionario contiene preguntas sobre la calidad de atención en el área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo; por tal motivo te solicitamos responder con sinceridad, **marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente.**

1: Muy en desacuerdo	2: En desacuerdo	3: Indeciso	4: De acuerdo	5: Muy de acuerdo
----------------------	------------------	-------------	---------------	-------------------

Nro.	Pregunta	1	2	3	4	5
Variable 1: Calidad de atención						
Dimensión 1: Infraestructura y servicios al neonato						
1	¿Considera usted que la distribución de termo cunas, y otro tipo de mobiliario son adecuados en el área de cuidados intensivos neonatales?					
2	¿Considera usted que las instalaciones y ambientes del área de cuidados intensivos neonatales presta las garantías de seguridad?					
3	¿Considera usted que los servicios higiénicos del área de cuidados intensivos neonatales se mantienen limpios y desinfectados?					
4	¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales, cuenta con señaléticas que permiten orientarla?					
5	¿Considera usted que el equipamiento empleado en el área de cuidados intensivos neonatales tiene apariencia moderna?					
Dimensión 2: Proceso de atención						
6	¿Considera usted que el horario del servicio del área de cuidados intensivos neonatales le resulta cómodo?					
7	¿Considera usted que en todas las atenciones que realiza el equipo médico del área de cuidados intensivos neonatales, transmite confianza a los usuarios o pacientes?					
8	¿Considera usted que los profesionales de la salud del área de cuidados intensivos neonatales siempre están dispuestos a brindarle ayuda?					
Dimensión 3: Resultados de la atención						
9	¿Considera usted que el profesional le comunica a detalle la situación del neonato cuando concluye el servicio de atención?					
10	¿Considera usted que el profesional de la salud examino al neonato con paciencia e interés?					
11	¿Considera usted que el sistema de atención es inmediato?					
12	¿Considera usted que cuándo tiene algún problema el servicio muestra interés en resolverlo?					
13	¿Considera usted que el servicio ha realizado bien su atención desde la primera vez?					
14	¿Considera usted que el área de administración del hospital contribuyo en la adquisición de algún insumo médico, comprendiendo su situación económica?					

Fuente: Adaptado de Parasuraman, Zeithalm & Berry del año 2008.

Cuestionario de Satisfacción del usuario

(Aplicado a madres de pacientes - Neonato)

Código:

Edad:

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

Instrucciones:

Estimada, madre de familia, le saludamos y comunicamos que el presente cuestionario contiene preguntas sobre su satisfacción en el área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo; por tal motivo te solicitamos responder con sinceridad, **marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente.**

1: Nunca	2: Casi nunca	3: Algunas veces	4: Casi siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

Nro.	Pregunta	1	2	3	4	5
Variable 2: Satisfacción del usuario						
Dimensión: Capacidad de respuesta						
1	¿El/ la profesional sanitario del área de cuidados intensivos neonatales le explican todo muy claramente?					
2	¿El personal del área de cuidados intensivos neonatales demuestra predisposición para servir al usuario?					
3	¿El personal de servicio de apoyo (laboratorio, farmacia, etc.) es rápido y eficiente?					
Dimensión 1: Empatía profesional						
4	¿Cuándo acudió al área de cuidados intensivos neonatales a resolver su problema, lo consiguieron?					
5	¿Siempre encuentra alivio cuando habla con el/la profesional del área de cuidados intensivos neonatales?					
6	¿En general el servicio recibido del área de cuidados intensivos neonatales ha sido muy beneficioso para usted?					
7	¿El servicio del área de cuidados intensivos neonatales está siempre disponible cuando lo necesita?					
Dimensión 2: Seguridad y confianza						
8	¿Si tuviera un amigo/a con problemas similares a los de usted, le recomendaría este servicio?					
9	¿Ha sentido la sensación de haber recibido buen trato por este servicio?					
10	¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales demuestra proyección de mejora a futuro?					
11	¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales presta garantías en los exámenes médicos requeridos?					
Dimensión 3: Competencia técnica						
12	¿Considera usted que el profesional de salud que la atendió tiene conocimientos suficientes sobre la medicina que le fue aplicada?					
13	¿Considera usted que el profesional de la salud del área de cuidados intensivos neonatales tuvo la capacidad de diagnosticarle los síntomas presentados?					

Fuente: *Adaptado de Parasuraman, Zeithalm & Berry del año 2008.*

Anexo 4. Validez de instrumentos de recolección de datos

DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 1

Yo, **José Antonio Sánchez Chero**, identificado con DNI N.º **16593328** y con domicilio en Calle Sagrado Corazón de Jesús Manzana B-06, La Pradera, Pimentel, Lambayeque; **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

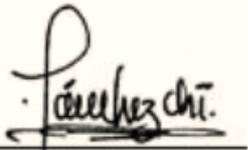
Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Técnico	Laboratorio clínico		2	5	
Técnico	Computación e informática		10	16	
Bachiller	Ingeniería Industrial		2	9	
Ingeniero	Ingeniería Industrial		2	9	4
Magíster	Gestión Pública		6	6	3

Notas:

1. Colocar bachiller, técnico, profesional técnico, profesional, u otro, según nivel formativo del programa.

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Chiclayo, 23 de mayo de 2020



Mg. José A. Sánchez Chero
CIP. 148083

José Antonio Sánchez Chero
DNI N°: 16593328

Registro de grados y títulos (SUNEDU)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SANCHEZ CHERO, JOSE ANTONIO DNI 16593328	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 01/08/16	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
SANCHEZ CHERO, JOSE ANTONIO DNI 16593328	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 21/10/2011	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
SANCHEZ CHERO, JOSE ANTONIO DNI 16593328	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 30/11/2012	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario interno del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador, 2020

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Mu y en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS			RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI
Calidad de atención El investigador Steiner del año 2017 considera que la calidad en la atención médica significa proporcionar la atención que el paciente necesita, de manera asequible, segura y efectiva. La atención médica de calidad también significa involucrar al paciente en su propia atención preventiva y del tratamiento de algunas afecciones diagnosticadas.	Estructura y servicios al neonato	Organización	¿Considera usted que la distribución de tarro cunas, y otro tipo de mobiliario son adecuados en el área de cuidados intensivos neonatales?						✓	✓	✓	✓				
			¿Considera usted que las instalaciones y ambientes del área de cuidados intensivos neonatales presta las garantías de seguridad?						✓	✓	✓	✓				
			¿Considera usted que los servicios higiénicos del área de cuidados intensivos neonatales se mantienen limpios y desinfectados?						✓	✓	✓	✓				
			¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales, cuenta con señaléticas que permiten orientarla?						✓	✓	✓	✓				
			¿Considera usted que el equipamiento empleado en el área de cuidados intensivos neonatales tiene apariencia moderna?						✓	✓	✓	✓				
	Proceso de atención	Administrativo	¿Considera usted que el horario del servicio del área de cuidados intensivos neonatales le resulta cómodo?							✓	✓	✓	✓			
		Competencias básicas	¿Considera usted que en todas las atenciones que realiza el equipo médico del área de cuidados intensivos neonatales, transmite confianza a los usuarios o pacientes?							✓	✓	✓	✓			
	¿Considera usted que los profesionales de la salud del área de cuidados intensivos neonatales siempre están dispuestos a brindarle ayuda?									✓	✓	✓	✓			
	Resultados de la atención	Evaluación del rendimiento del personal	¿Considera usted que el profesional le comunica e detalla la situación del neonato cuando concluye el servicio de atención?							✓	✓	✓	✓			
			¿Considera usted que el profesional de la salud auscultó al neonato con paciencia e interés?								✓	✓	✓	✓		
			¿Considera usted que el sistema de atención es inmediato?								✓	✓	✓	✓		
		Evaluación de competencias	¿Considera usted que cuándo tiene algún problema el servicio muestra interés en resolverlo?								✓	✓	✓	✓		
			¿Considera usted que el servicio ha realizado bien su atención desde la primera vez?								✓	✓	✓	✓		
		Evaluación de la inversión económica	¿Considera usted que el área de administración del hospital comprendió su situación económica e hizo algunos descuentos sobre los pagos a efectuar?								✓	✓	✓	✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Calidad de Atención.

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención del usuario del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador 2020.

DIRIGIDO A: Madres de pacientes (Neonato) / Personal interno (UCIN)

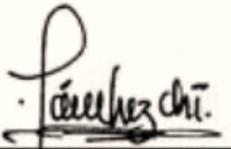
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JOSÉ ANTONIO. SÁNCHEZ CHERO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Mag. GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



Mg. José A. Sánchez Chero
CIP. 148083

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Satisfacción del usuario acción es el estado de bienestar y conformidad interna que una persona puede demostrar, a través de lo de ánimo, así como estar feliz por lo que recibe de acuerdo a sus expectativas. Es concebir una paz vital por aquellas actividades o acciones que se realizan y sintiendo complacencia por los resultados obtenidos	Capacidad de respuesta	Sencillez en el trato	¿El/ la profesional sanitario del área de cuidados intensivos neonatales le explican todo muy claramente?						✓		✓		✓				
			¿El personal del área de cuidados intensivos neonatales demuestra predisposición para servir al usuario?						✓		✓		✓				
			¿El personal de servicio de apoyo (laboratorio, farmacia, etc.) es rápido y eficiente?						✓		✓		✓				
	Empatía profesional	Atención	¿Cuándo acudió al área de cuidados intensivos neonatales a resolver su problema, lo consiguieron?						✓		✓		✓				
			¿Siempre encuentra alivio cuando habla con el/la profesional del área de cuidados intensivos neonatales?						✓		✓		✓				
			¿En general el servicio recibido del área de cuidados intensivos neonatales ha sido muy beneficioso para usted?						✓		✓		✓				
			¿El servicio del área de cuidados intensivos neonatales está siempre disponible cuando lo necesita?						✓		✓		✓				
	Seguridad y confianza	Confianza	¿Si tuviera un amigo/a con problemas similares a los de usted, le recomendaría este servicio?						✓		✓		✓				
			¿Ha sentido la sensación de haber recibido buen trato por este servicio?						✓		✓		✓				
			¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales demuestra proyección de mejora a futuro?						✓		✓		✓				
	Competencia técnica	Conocimientos	¿Considera usted que el profesional de salud que la atendió tiene conocimientos suficientes sobre la medicina que le fue aplicada?						✓		✓		✓				
			¿Considera usted que el profesional de la salud del área de cuidados intensivos neonatales tuvo la capacidad de diagnosticarle los síntomas presentados?						✓		✓		✓				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción del usuario del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador 2020.

DIRIGIDO A: Madres de pacientes (Neonato) / Personal interno (UCIN)

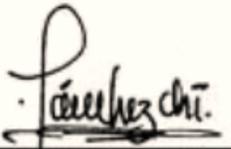
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JOSÉ ANTONIO. SÁNCHEZ CHERO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Mag. GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



Mg. José A. Sánchez Chero
CIP. 148083

FIRMA DEL EVALUADOR

DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 2

Yo, **José de la Cruz Cossío Rojas**, identificado con DNI N.º 06180148 y con domicilio en Calle Libertad Nro. 342, Chiclayo, Lambayeque; **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	En Ciencias de la comunicación		10	25	10
Magíster	Gestión Pública		6	6	5

Notas:

1. Colocar bachiller, técnico, profesional técnico, profesional, u otro, según nivel formativo del programa.

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Chiclayo, 23 de mayo de 2020



José de la Cruz Cossío Rojas
DNI N.º: 06180148

Registro de grados y títulos (SUNEDU)



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
COSSIO ROJAS, JOSE DE LA CRUZ DNI 06180148	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/10/17	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
COSSIO ROJAS, JOSE DE LA CRUZ DNI 06180148	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 01/09/89	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario interno del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador, 2020

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Mu y en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS			RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
<p>Calidad de atención</p> <p>El investigador Steiner del año 2017 considera que la calidad en la atención médica significa proporcionar la atención que el paciente necesita, de manera asequible, segura y efectiva. La atención médica de calidad también significa involucrar al paciente en su propia atención preventiva y del tratamiento de algunas afecciones diagnosticadas.</p>	Estructura y servicios al neonato	Organización	¿Considera usted que la distribución de termo cunas, y otro tipo de mobiliario son adecuados en el área de cuidados intensivos neonatales?							✓		✓						
			¿Considera usted que las instalaciones y ambientes del área de cuidados intensivos neonatales presta las garantías de seguridad?							✓		✓		✓				
			¿Considera usted que los servicios higiénicos del área de cuidados intensivos neonatales se mantienen limpios y desinfectados?							✓		✓		✓				
			¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales, cuenta con señaléticas que permiten orientarla?							✓		✓		✓				
			¿Considera usted que el equipamiento empleado en el área de cuidados intensivos neonatales tiene apariencia moderna?							✓		✓		✓				
	Proceso de atención	Administrativo	¿Considera usted que el horario del servicio del área de cuidados intensivos neonatales le resulta cómodo?								✓		✓					
		Competencias básicas	¿Considera usted que en todas las atenciones que realiza el equipo médico del área de cuidados intensivos neonatales, transmite confianza a los usuarios o pacientes?								✓		✓					
	¿Considera usted que los profesionales de la salud del área de cuidados intensivos neonatales siempre están dispuestos a brindarle ayuda?										✓		✓					
	Resultados de la atención	Evaluación del rendimiento del personal	¿Considera usted que el profesional le comunica a detalle la situación del neonato cuando concluye el servicio de atención?								✓		✓					
			¿Considera usted que el profesional de la salud auscultó al neonato con paciencia e interés?								✓		✓					
			¿Considera usted que el sistema de atención es inmediato?									✓		✓				
		Evaluación de competencias	¿Considera usted que cuándo tiene algún problema el servicio muestra interés en resolverlo?									✓		✓				
			¿Considera usted que el servicio ha realizado bien su atención desde la primera vez?									✓		✓				
		Evaluación de la inversión económica	¿Considera usted que el área de administración del hospital comprendió su situación económica e hizo algunos descuentos sobre los pagos a efectuar?									✓		✓				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Calidad de Atención.

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención del usuario interno del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador 2020.

DIRIGIDO A: Madres de pacientes (Neonato) / Personal interno (UCIN)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JOSE DE LA CRUZ COSSIO ROJAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Mag. Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción del usuario interno del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador 2020.

DIRIGIDO A: Madres de pacientes (Neonato) / Personal interno (UCIN)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JOSE DE LA CRUZ COSSIO ROJAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Mag. Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR

DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO 3

Yo, **CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR**, identificado (a) con DNI N° 40320045 y con domicilio en Av. Balta 025, Chiclayo, Lambayeque – Perú; **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller Licenciado Magister	Cirujano dentista	Magister en estomatología	8 años	8 años	8 años

Notas:

1. DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL"
2. CIRUJANO DENTISTA
3. MASTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS
4. MASTER PROPIO EN CIENCIAS FORENSES
5. BACHILLER EN ODONTOLOGÍA
6. MAGISTER EN ESTOMATOLOGÍA

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Lambayeque, 25 de mayo del 2020

CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR
DNI: 40320045

Registro de grados y títulos (SUNEDU)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL" Fecha de diploma: 17/12/2018 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO <p style="text-align: center;">Fecha de Resolución de Reconocimiento:21/05/2019</p>	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	CIRUJANO DENTISTA Fecha de Diploma:02/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Fecha de diploma: 13/07/2015 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO <p style="text-align: center;">Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019</p>	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MÁSTER PROPIO EN CIENCIAS FORENSES Fecha de diploma: 10/04/2018 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO <p style="text-align: center;">Fecha de Resolución de Reconocimiento:17/05/2019</p>	UNIVERSITAT DE VALENCIA
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de Diploma:03/04/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
<p style="text-align: center;">Calidad de atención</p> <p>El investigador Steiner del año 2017 considera que la calidad en la atención médica significa proporcionar la atención que el paciente necesita, de manera asequible, segura y efectiva. La atención médica de calidad también significa involucrar al paciente en su propia atención preventiva y del tratamiento de algunas afecciones diagnosticadas.</p>	Infraestructura y servicios al neonato	Organización	¿Considera usted que la distribución de termo cunas, y otro tipo de mobiliario son adecuados en el área de cuidados intensivos neonatales?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			¿Considera usted que las instalaciones y ambientes del área de cuidados intensivos neonatales presta las garantías de seguridad?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			¿Considera usted que los servicios higiénicos del área de cuidados intensivos neonatales se mantienen limpios y desinfectados?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales, cuenta con señaléticas que permiten orientarla?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			¿Considera usted que el equipamiento empleado en el área de cuidados intensivos neonatales tiene apariencia moderna?						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Proceso de atención	Administrativo	¿Considera usted que el horario del servicio del área de cuidados intensivos neonatales le resulta cómodo?							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Competencias básicas	¿Considera usted que en todas las atenciones que realiza el equipo médico del área de cuidados intensivos neonatales, transmite confianza a los usuarios o pacientes?							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿Considera usted que los profesionales de la salud del área de cuidados intensivos neonatales siempre están dispuestos a brindarle ayuda?									<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Resultados de la atención	Evaluación del rendimiento del personal	¿Considera usted que el profesional le comunica a detalle la situación del neonato cuando concluye el servicio de atención?							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			¿Considera usted que el profesional de la salud examino al neonato con paciencia e interés?							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			¿Considera usted que el sistema de atención es inmediato?								<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Evaluación de competencias	¿Considera usted que cuándo tiene algún problema el servicio muestra interés en resolverlo?								<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera usted que el servicio ha realizado bien su atención desde la primera vez?								<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación de la inversión económica	¿Considera usted que el área de administración del hospital contribuyo en la adquisición de algún insumo médico, comprendiendo su situación económica?								<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la calidad de atención.

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Carranza Samanez Kilder Maynor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Servicio de la Salud.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

Carranza Samanez Kilder Maynor
DNI. 40320045

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del usuario Satisfacción es el estado de bienestar y conformidad interna que una persona puede demostrar, a través de un de ánimo, así como estar feliz por lo que recibe de acuerdo a sus expectativas. Es concebir una paz mental aquellas actividades o acciones que se realizan y sintiendo complacencia por los resultados obtenidos	Capacidad de respuesta	Sencillez en el trato	¿El/ la profesional sanitario del área de cuidados intensivos neonatales le explican todo muy claramente?							✓		✓		✓		✓			
			¿El personal del área de cuidados intensivos neonatales demuestra predisposición para servir al usuario?						✓		✓		✓		✓				
			¿El personal de servicio de apoyo (laboratorio, farmacia, etc.) es rápido y eficiente?						✓		✓		✓		✓				
	Empatía profesional	Atención	¿Cuándo acudió al área de cuidados intensivos neonatales a resolver su problema, lo consiguieron?						✓		✓		✓		✓				
			¿Siempre encuentra alivio cuando habla con el/la profesional del área de cuidados intensivos neonatales?						✓		✓		✓		✓				
			¿En general el servicio recibido del área de cuidados intensivos neonatales ha sido muy beneficioso para usted?						✓		✓		✓		✓				
			¿El servicio del área de cuidados intensivos neonatales está siempre disponible cuando lo necesita?						✓		✓		✓		✓				
	Seguridad y confianza	Confianza	¿Si tuviera un amigo/a con problemas similares a los de usted, le recomendaría este servicio?						✓		✓		✓		✓				
			¿Ha sentido la sensación de haber recibido buen trato por este servicio?						✓		✓		✓		✓				
			¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales demuestra proyección de mejora a futuro?						✓		✓		✓		✓				
			¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales presta garantías en los exámenes médicos requeridos?						✓		✓		✓		✓				
	Competencia técnica	Conocimientos	¿Considera usted que el profesional de salud que la atendió tiene conocimientos suficientes sobre la medicina que le fue aplicada?						✓		✓		✓		✓				
			¿Considera usted que el profesional de la salud del área de cuidados intensivos neonatales tuvo la capacidad de diagnosticarle los síntomas presentados?						✓		✓		✓		✓				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Carranza Samanez Kilder Maynor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Servicio de la Salud.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------



Carranza Samanez Kilder Maynor
DNI. 40320045

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuadro 1. Estadísticas de fiabilidad del instrumento de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	14

Cuadro 2. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	55,2000	21,733	,841	,747
VAR00002	55,9000	24,989	,590	,776
VAR00003	55,1000	25,656	,612	,779
VAR00004	56,0000	26,444	,086	,841
VAR00005	55,3000	26,011	,368	,792
VAR00006	55,4000	28,267	,121	,806
VAR00007	55,1000	31,211	-,330	,841
VAR00008	55,9000	24,989	,590	,776
VAR00009	55,1000	25,656	,612	,779
VAR00010	55,6000	23,600	,559	,775
VAR00011	55,3000	26,011	,368	,792
VAR00012	55,2000	21,733	,841	,747
VAR00013	55,9000	24,989	,590	,776
VAR00014	55,1000	25,656	,612	,779

En los cuadros 1 y 2 se observa que la confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención expresa el valor ,800 considerándose de Excelente confiabilidad, pudiendo señalar que los ítems son coherentes y consistentes para ser aplicados a la muestra en estudio.

Cuadro 3. Estadísticas de fiabilidad del instrumento de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	13

Cuadro 4. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00015	51,7000	34,011	,430	,814
VAR00016	51,5000	42,722	-,222	,856
VAR00017	51,7000	29,789	,899	,767
VAR00018	51,5000	38,722	,204	,825
VAR00019	51,4000	31,378	,934	,771
VAR00020	51,4000	39,378	,202	,824
VAR00021	51,5000	42,722	-,222	,856
VAR00022	51,7000	30,011	,876	,769
VAR00023	51,5000	38,722	,204	,825
VAR00024	51,4000	31,378	,934	,771
VAR00025	52,2000	36,844	,347	,817
VAR00026	51,5000	29,167	,919	,763
VAR00027	51,8000	35,956	,507	,806

En los cuadros 3 y 4 se observa que la confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención expresa el valor ,821 considerándose de Excelente confiabilidad, pudiendo señalar que los ítems son coherentes y consistentes para ser aplicados a la muestra en estudio.

Anexo 6. Autorización de aplicación de los instrumentos



Memorando Nro. IESS-HG-BA-DM-2020-1066-M

Babahoyo, 10 de junio de 2020

PARA: Sr. Lcdo. Cristian Javier Salcedo Hernandez
Terapeuta Respiratorio Hospital General - Babahoyo

ASUNTO: SE ATIENDE; SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN PARA APLICAR
INSTRUMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS

De mi consideración:

En atención a Memorando de la referencia solicito a usted que por este medio nos haga llegar un breve Abstracto (Instrumento que va a aplicar) del trabajo de Investigación denominado **“Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador, 2020”**

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Dr. Alex Omar Posligua Moreno
**RESPONSABLE DE DOCENCIA HOSPITALARIA HOSPITAL GENERAL -
BABAHOYO**

Referencias:
- IESS-HG-BA-TR-2020-0061-M

Copia:
Sr. Dr. Edmundo Raul Encalada Salcedo
Director Médico del Hospital General de Babahoyo Encargado

Sra. Erika Viviana Pérez Miranda
Secretaria de Dirección Médica - Hospital General Babahoyo

Sra. Mgs. Alba Cecilia Ovaco Rodriguez
Licenciada en Enfermería Hospital General - Babahoyo

EE

Anexo 7. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, Ecuador, 2020
Investigador principal: Cristian Javier Salcedo Hernández

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «**Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo**». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de cuidados intensivos neonatales del Hospital IESS Babahoyo, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración del Investigador:

Yo, **Cristian Javier Salcedo Hernández**, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.


Firma del Investigador

Ecuador 1 junio 2020
País y Fecha

Anexo 8. Compromiso del Investigador

Anexo 8. Compromiso del Investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: calidad de atención y satisfacción del usuario del área de cuidado intensivos
Neonatales del hospital IESS Babahoyo, Ecuador, 2020
Investigador(a) principal: Cristian Javier Salcedo Hernandez

Declaración del Investigador:

Yo, **Cristian Javier Salcedo Hernandez**, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.


Firma del Investigador

Ecuador 1 de junio 2020
País y Fecha

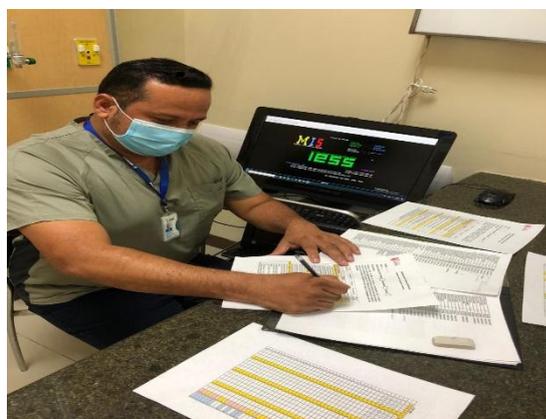
Anexo 9. Base de datos dela recolección de datos

	1	2	3	4	5	T	6	7	8	T	9	10	11	12	13	14	T	TG	EDAD	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR
1	3	4	5	4	5	21	5	4	5	14	4	5	4	5	4	5	27	62	37			x
2	5	4	5	5	24	3	4	5	12	3	5	4	5	4	5	26	62	37				x
3	4	5	3	5	4	21	5	5	5	15	5	5	5	5	3	28	64	33				x
4	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	4	4	5	4	5	4	26	54	16		x	
5	4	3	4	3	3	17	3	4	5	12	4	5	4	5	4	5	27	56	32	x		
6	3	4	3	3	3	16	4	4	5	13	3	4	2	4	4	5	22	51	28			x
7	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	4	4	5	4	5	4	26	54	32			x
8	4	3	4	2	3	16	3	2	5	10	4	5	4	5	4	5	27	53	35			x
9	3	4	4	5	3	19	4	4	3	11	3	4	4	4	4	5	24	54	22		x	
10	4	3	4	2	3	16	3	4	5	12	4	5	4	4	5	5	27	55	33			x
11	3	4	5	5	3	20	3	4	5	12	5	4	4	5	4	5	27	59	28			x
12	5	5	4	5	5	24	3	4	5	12	4	5	4	4	5	5	27	63	29			x
13	4	5	3	4	4	20	5	5	1	11	3	5	5	3	5	3	24	55	35			x
14	5	4	1	3	5	18	4	5	4	13	1	2	5	1	2	2	13	44	23		x	
15	4	5	2	5	5	21	3	4	5	12	2	5	4	2	5	2	20	53	29			x
16	5	4	1	5	3	18	4	4	5	13	1	5	2	1	5	3	17	48	28			x
17	5	4	1	4	5	19	4	5	4	13	1	2	5	1	2	5	16	48	17		x	
18	4	5	1	5	5	20	5	2	5	12	1	5	4	1	5	4	20	52	37		x	
19	5	4	1	5	3	18	4	4	5	13	1	5	4	1	2	5	18	49	40			x
20	4	5	2	1	5	17	5	4	5	14	2	1	4	2	2	5	16	47	28		x	
21	5	4	2	5	5	21	4	5	5	14	2	5	4	2	5	4	22	57	34	x		
22	4	5	3	1	5	18	5	2	5	12	3	1	2	3	2	2	13	43	30		x	
23	5	4	4	5	3	21	4	4	4	12	5	4	5	5	5	5	29	62	38	x		
24	3	4	5	4	5	21	5	4	5	14	5	1	4	5	5	4	24	59	40		x	
25	5	5	4	4	5	23	5	4	5	14	4	5	4	4	4	4	25	62	41			x
26	4	5	5	4	4	22	4	5	5	14	3	5	5	3	4	4	24	60	28			x
27	3	4	4	4	3	18	5	4	4	13	4	4	5	4	5	4	26	57	40	x		
28	4	5	5	4	4	22	4	5	5	14	4	5	4	5	4	2	24	60	18			x
29	5	4	5	5	1	20	3	4	5	12	3	4	2	4	5	5	23	55	28	x		
30	4	3	2	5	5	19	5	5	1	11	4	4	5	4	4	4	25	55	20		x	
31	3	5	5	4	5	22	4	5	2	11	4	5	4	5	3	4	25	58	29		x	
32	1	4	5	2	1	13	5	2	2	9	3	4	4	4	1	5	21	43	41			x
33	2	5	2	5	5	19	2	5	3	10	4	5	4	5	4	5	27	56	40			x
34	1	2	5	4	1	13	5	2	5	12	4	5	4	5	3	4	25	50	37			x
35	1	5	5	4	4	19	5	2	5	12	3	5	4	5	1	2	20	51	33			x
36	1	5	1	4	5	16	2	5	3	10	5	5	5	5	2	5	27	53	41		x	
37	2	2	5	4	5	18	5	2	5	12	1	1	1	1	1	4	9	39	21			x
38	4	5	1	2	5	17	2	5	4	11	1	1	1	1	1	4	9	37	20		x	
39	5	2	4	5	5	21	2	5	3	10	1	1	1	1	1	4	9	40	38		x	
40	4	2	1	4	4	15	5	4	5	14	2	4	5	2	1	4	18	47	30		x	
41	4	5	5	4	3	21	5	4	4	13	2	5	5	2	2	2	18	52	22			x
42	5	5	4	4	5	23	3	4	5	12	3	1	1	3	2	5	15	50	37		x	
43	4	3	4	5	4	20	5	5	5	15	5	1	1	5	3	4	19	54	30			x
44	5	5	5	5	3	23	4	5	5	14	5	1	1	5	5	4	21	58	28			x
45	4	5	4	5	5	23	5	4	5	14	4	2	2	1	1	4	14	51	40			x
46	4	5	4	5	4	22	3	3	5	11	3	2	2	1	1	4	13	46	37			x
47	5	5	4	5	5	24	5	5	3	13	4	3	3	2	1	4	17	54	16			x
48	5	4	4	5	3	21	4	4	5	13	5	5	5	2	2	2	21	55	30	x		
49	2	5	4	5	5	21	3	3	4	10	4	5	5	3	2	5	24	55	25		x	
50	5	4	5	4	5	23	4	5	3	12	1	1	1	1	1	4	9	44	40			x
51	5	5	4	4	3	21	4	4	5	13	1	1	1	1	1	5	10	44	23			x
52	2	5	4	1	5	17	5	4	4	13	5	2	1	5	2	5	20	50	31		x	
53	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14	5	2	2	5	2	4	20	58	10			x
54	2	5	4	5	4	20	4	5	5	14	1	3	2	1	3	2	12	46	20		x	
55	5	4	5	4	3	21	5	4	5	14	1	5	3	1	5	5	20	55	17		x	
56	4	3	4	3	4	18	4	5	5	14	1	5	5	1	5	4	21	53	30	x		
57	5	5	5	3	1	19	3	4	4	11	2	1	1	2	1	4	11	41	30		x	
58	5	4	5	4	5	23	5	5	5	15	2	1	2	1	4	11	49	25			x	
59	4	5	2	2	5	18	4	5	5	14	3	2	1	3	2	4	15	47	21		x	
60	4	2	5	5	1	17	5	2	5	12	4	1	1	5	3	2	16	45	30			x
61	5	5	2	2	5	19	2	5	5	12	3	1	1	4	1	5	15	46	28			x
62	1	5	2	5	1	14	5	2	4	11	4	5	4	5	4	4	26	51	40			x
63	4	2	5	3	4	18	5	2	5	12	4	5	4	5	3	4	25	55	16		x	
64	5	5	2	3	1	16	2	5	5	12	3	5	4	5	1	5	23	51	18		x	
65	4	2	5	4	5	20	5	2	5	12	5	5	5	2	5	27	59	30			x	
66	5	2	5	2	5	19	2	5	5	12	1	1	1	1	1	4	9	40	40			x
67	4	5	4	5	1	19	2	5	4	11	1	1	2	1	1	4	10	40	29			x
68	5	5	4	2	5	21	5	4	5	14	1	1	2	1	1	5	11	46	25			x
69	4	3	4	5	1	17	5	4	5	14	2	2	3	2	1	1	11	42	20		x	
70	3	5	5	5	4	22	3	4	5	12	2	2	5	2	2	2	15	49	40			x
71	4	4	5	1	5	19	5	5	5	15	3	3	5	3	2	5	21	55	26			x
72	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	5	5	1	1	3	4	19	55	23		x	
73	5	5	2	5	5	22	5	4	5	14	5	5	1	1	5	4	21	57	22		x	
74	2	5	5	1	5	18	5	1	3	9	4	4	1	5	5	5	24	51	21		x	
75	4	4	2	5	5	20	4	1	5	10	3	3	2	5	5	5	23	53	37			x
76	2	5	5	1	5	18	3	2	4	9	4	4	2	1	4	5	20	47	20		x	
77	3	4	3	4	4	18	4	2	3	9	4	5	3	1	3	4	20	47	26		x	
78	4	3	3	1	5	16	4	3	5	12	3	4	5	1	1	5	19	47	30			x
79	4	3	4	5	5	21	5	5	4	14	4	5	1	2	4	5	21	56	33			x
80	5	5	2	5	3	20	4	5	5	14	4	5	2	1	3	4	19	53	35			x
81	2	5	5	1	5	18	5	4	5	14	3	5	2	1	1	2	14	46	21		x	
82	4	4	2	5	1	16	5	3	5	13	5	5	3	2	2	5	22	51	19	x		
83	2	5	5	1	1	14	3	4	5	12	1	1	5	2	1	4	14	40	40			x
84	4	5	5	3	1	18	5	5	3	13	1	1	5	3	1	4	15	46	42			x
85	4	4	5	5																		

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	CAP. RES				EMPATIA				SEG. CONFIAN				COMP,			TG		
	1	2	3	T	4	5	6	7	T	8	9	10	11	T	12		13	T
1	3	4	5	12	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	9	27
2	5	5	4	14	5	5	4	5	19	3	5	4	5	17	1	5	6	25
3	4	5	3	12	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	3	8	27
4	5	4	5	14	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	5	4	9	27
5	4	5	4	13	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	1	5	6	25
6	5	4	3	12	5	3	4	4	16	3	4	2	4	13	5	5	10	26
7	5	4	5	14	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	1	4	5	23
8	4	5	4	13	5	5	2	5	17	4	5	2	5	16	4	2	6	23
9	5	4	4	13	5	2	5	2	14	3	4	2	4	13	5	2	7	21
10	4	5	4	13	5	5	4	5	19	4	5	3	3	15	5	3	8	27
11	3	4	5	12	4	2	5	5	16	4	5	5	5	19	5	5	10	26
12	5	5	4	14	5	2	5	5	17	5	4	5	5	19	5	5	10	27
13	4	5	3	12	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	4	8	27
14	5	2	1	8	2	2	2	2	8	3	5	3	4	15	3	3	6	14
15	2	5	2	9	5	5	5	5	20	1	2	5	5	13	5	5	10	30
16	5	2	1	8	5	5	4	2	16	2	5	4	4	15	4	4	8	24
17	5	2	1	8	2	4	4	2	12	1	5	3	4	13	3	3	6	18
18	2	5	1	8	5	5	4	5	19	1	2	5	5	13	5	5	10	29
19	5	2	1	8	5	3	4	2	14	1	5	4	4	14	4	4	8	22
20	2	5	2	9	1	5	2	5	13	2	2	4	3	11	5	5	10	23
21	2	5	2	9	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	10	30
22	5	4	3	12	1	3	4	4	12	2	2	5	4	13	4	4	8	20
23	5	4	4	13	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	3	5	8	25
24	3	4	3	10	1	5	5	5	16	5	4	4	5	18	5	5	10	26
25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	5	1	14	4	2	6	26
26	4	5	4	13	5	4	4	5	18	3	3	4	1	11	3	5	8	26
27	5	4	4	13	1	5	4	4	14	5	4	4	2	15	5	1	6	20
28	4	5	4	13	5	5	5	5	20	5	4	5	2	16	4	1	5	25
29	5	4	3	12	1	3	1	4	9	4	3	4	3	14	1	1	2	11
30	5	4	5	14	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	1	2	3	20
31	4	5	4	13	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	2	2	4	23
32	5	4	4	13	5	3	5	2	15	3	5	4	2	14	2	3	5	20
33	4	5	4	13	5	5	5	5	20	4	4	5	2	15	3	5	8	28
34	1	4	5	10	4	5	4	5	18	2	3	5	2	12	5	5	10	28
35	1	5	4	10	5	5	4	5	19	3	1	2	3	9	5	4	9	28
36	1	5	3	9	5	1	5	5	16	5	2	5	5	17	4	3	7	23
37	2	2	5	9	1	1	1	2	5	4	1	5	4	14	3	2	5	10
38	2	5	2	9	1	1	1	5	8	4	1	2	5	12	4	2	6	14
39	3	2	3	8	2	2	1	2	7	3	1	5	5	14	4	3	7	14
40	5	2	5	12	2	2	2	2	8	4	2	2	2	10	5	5	10	18
41	5	5	2	12	3	3	2	5	13	4	5	5	5	19	4	5	9	22
42	4	2	2	8	5	5	3	2	15	3	2	2	5	12	4	4	8	23
43	3	4	4	11	4	4	4	5	18	4	5	5	2	16	4	3	7	25
44	4	5	5	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	9	29
45	5	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13	5	4	9	25
46	2	4	4	10	4	4	3	4	15	4	3	3	5	15	4	4	8	23
47	5	5	5	15	5	5	4	2	16	3	5	5	2	15	5	4	9	25
48	4	4	4	12	4	4	5	2	15	4	5	5	5	19	4	4	8	23
49	5	5	5	15	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	4	9	28
50	5	5	5	15	5	5	2	2	14	3	4	3	4	14	5	5	10	24
51	4	4	4	12	4	4	5	5	18	4	1	5	3	13	2	5	7	25
52	2	5	5	12	5	5	4	4	18	3	2	1	4	10	5	4	9	27
53	5	5	5	15	5	5	3	4	17	4	2	5	4	15	5	2	7	24
54	4	2	2	8	2	2	5	5	14	2	3	1	3	9	2	5	7	21
55	4	5	5	14	5	5	2	1	13	3	5	4	4	16	5	4	9	22
56	4	5	5	14	5	5	3	1	14	5	5	1	4	15	5	4	9	23
57	4	2	2	8	2	2	5	1	10	4	1	5	5	15	1	4	5	15
58	2	5	5	12	5	5	2	2	14	4	1	5	4	14	5	4	9	23
59	5	2	2	9	2	2	2	2	8	4	1	5	5	15	1	2	3	11
60	4	5	5	14	5	5	2	3	15	3	2	1	2	8	4	5	9	24
61	4	5	4	13	5	4	2	5	16	4	2	5	2	13	1	4	5	21
62	5	2	5	12	4	4	3	5	16	2	3	1	2	8	5	4	9	25
63	5	5	4	14	5	4	5	4	18	3	5	4	3	15	1	5	6	24
64	4	2	5	11	5	2	3	3	13	5	5	1	5	16	5	5	10	23
65	4	5	2	11	3	5	5	4	17	4	1	5	5	15	5	4	9	26
66	5	2	5	12	2	3	4	4	13	4	1	5	4	14	5	5	10	23
67	1	2	2	5	2	5	5	4	16	3	1	2	3	9	1	2	3	19
68	3	3	2	8	3	5	4	5	17	4	2	5	5	16	5	2	7	24
69	4	5	3	12	5	4	5	4	18	4	2	2	4	12	1	2	3	21
70	4	5	5	14	3	3	5	3	14	3	3	2	3	11	4	3	7	21
71	3	4	5	12	5	4	2	5	16	4	5	5	4	18	1	5	6	22
72	4	3	4	11	4	4	4	5	15	3	4	5	4	16	5	5	10	25
73	3	4	3	10	5	4	2	3	14	4	3	4	4	15	5	4	9	23
74	4	5	5	14	5	4	2	5	16	3	4	3	4	14	2	3	5	21
75	4	4	4	12	4	4	5	2	15	4	5	5	4	18	5	5	10	25
76	3	4	4	11	5	4	2	2	13	4	4	4	5	17	2	4	6	19
77	2	2	4	8	4	5	5	2	16	2	3	1	2	8	2	3	5	21
78	2	3	5	10	5	4	5	2	16	3	5	4	3	15	5	4	9	25
79	2	5	4	11	5	3	4	3	15	5	5	1	5	16	5	1	6	21
80	3	5	3	11	2	5	4	5	16	4	1	5	5	15	1	5	6	22
81	5	4	5	14	5	2	2	3	12	4	1	5	4	14	1	5	6	18
82	3	3	2	8	2	3	4	2	11	3	1	2	3	9	1	2	3	14
83	5	4	3	12	2	5	4	2	13	4	2	5	5	16	2	5	7	20
84	4	5	5	14	5	2	4	5	16	4	2	2	4	12	2	2	4	20
85	4	4	2	10	2	2	4	2	10	3	3	2	3	11	3	2	5	15
86	5	4	2	11	5	2	5	5	17	4	5	3	5	17	5	3	8	25
87	4	2	2	8	5	2	4	5	16	4	5	5	4	18	5	5	10	26
88	4	3	2	9	4	3	3	4	14	3	4	5	4	16	4	5	9	23
89	2	5	3	10	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15	3	4	7	25
90	3	5	5	13	2	3	2	2	9	3	4	3	4	14	4	3	7	16
91	5	4	3	12	2	5	3	2	12	4	5	3	5	17	5	3	8	20
92	5	4	5	14	5	2	5	5	17	4	5	5	4	18	5	5	10	27
93	5	4	2	11	2	2	2	2	8	3	4	5	4	16	2	2	4	12
94	5	4	3	12	5	2	4	5	16	4	3	4	4	15	5	2	7	23
95	4	4	5	13	4	3	3	4	14	3	4	5	4	16	5	2	7	21
96	5	4	2	11	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15	4	3	7	25
97	4	3	4	11	2	3	2	2	9	3	4	3	4	14	4	5	9	18

Anexo 10. Fotos del trabajo de campo



Aplicación de instrumentos de recopilación de información

Anexo 11. Declaración de autoría

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DECLARACIÓN DE AUTORÍA
---	------------------------

Yo, **Cristian Javier Salcedo Hernandez**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Piura; declaro que el trabajo académico titulado, Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020, presentado, en los folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lugar y fecha: 1 de junio 2020



Br. Salcedo Hernandez Cristian Javier
DNI: 1204319444