

UNIVERSIDAD PERUANA UNION
ESCUELA DE POSGRADO
Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

**Cuidado enfermero y satisfacción de madres de recién nacidos del Servicio de
Neonatología del Hospital Regional de Loreto – Iquitos, 2018**

Por:

Lizeth Guerra Coral

Asesora:

Dra. Zulema Sevillano Bartra

Lima, marzo de 2018

Ficha bibliográfica:

Guerra Coral, Lizeth

Cuidado enfermero y satisfacción de madres de recién nacidos del Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto - Iquitos 2018/; Autor: Lizeth Guerra Coral; Asesor: Mg. Zulema Sevillano Bartra. Lima, 2018.

50 páginas: anexos

Trabajo de Investigación (2da Especialidad), Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud. Escuela de Posgrado, 2018.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Enfermería.

1. Satisfacción de usuarios.
2. Cuidado enfermero
3. Neonatología

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADEMICO

Yo, ZULEMA SEVILLANO BARTRA, docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico, titulado: *“Cuidado enfermero y satisfacción de las madres de recién nacidos del servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto – Iquitos, 2018”*, constituye la memoria que presentan la licenciada GUERRA CORAL, LIZETH; para aspirar al título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los seis días del mes de marzo de 2018.


Dra. Zulema Sevillano Bartra
ASESORA

Cuidado enfermero y satisfacción de las madres de recién nacidos del servicio de
Neonatología del Hospital Regional de Loreto – Iquitos, 2018.

TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el título profesional de Especialista en Enfermería en Cuidados
Intensivos Neonatales.

JURADO CALIFICADOR


Dra. María Ángela Paredes Aguirre
Presidenta


Dra. María Teresa Cabanillas Chávez
Secretaria


Dra. Zulema Sevillano Bartra
Asesora

Lima, 6 de marzo de 2018

Índice

Resumen	ix
Capítulo I.....	10
Planteamiento del problema	10
Identificación del problema	10
Formulación del Problema.....	11
Problema General.	11
Problemas Específicos.....	11
Objetivos de la Investigación	12
Objetivo General.	12
Objetivos Específicos.	12
Justificación	12
Justificación teórica.....	12
Justificación Metodológica.....	13
Justificación practica social.....	13
Presuposición filosófica.....	13
Capítulo II.....	15
Desarrollo de las perspectivas teóricas	15
Antecedentes de la Investigación.	15
Definición Conceptual	19

Calidad de servicio.	19
Satisfacción.....	19
Servqual.....	20
Bases teóricas	20
Satisfacción.....	20
Satisfacción del Cliente.	21
Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.	22
Requisitos para lograr la satisfacción del cliente.	22
Cuidado enfermero.	24
Calidad del cuidado.	25
Capítulo III	26
Metodología.....	26
Descripción del lugar de ejecución.....	26
Población y muestra.....	26
Población.	26
Muestra.	26
Criterios de inclusión y exclusión.	27
Tipo y diseño de la investigación.	27
Formulación de hipótesis.....	28
Identificación de variables.....	28

Operacionalización de variables	29
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
Proceso de recolección de datos	30
Procesamiento y análisis de datos	30
Consideraciones éticas.....	31
Capítulo IV	32
Administración del Trabajo de Investigación.....	32
Cronograma de actividades	32
Presupuesto.....	33
Referencias	34
Apéndices	37
Apéndice A: Consentimiento Informado.....	38
Apéndice B: Instrumento de Recolección de datos	40
Apéndice C: Validez del Instrumento	44
Apéndice D: Confiabilidad del Instrumento.....	47
Apéndice E: Matriz de Consistencia	48

Índice de Tablas

Tabla 1. Cronograma de ejecución del proyecto. 32

Tabla 2. Presupuesto..... 33

Resumen

El estudio tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, de la ciudad de Iquitos en el año 2018. El estudio será elaborado con el método cuantitativo, el diseño no experimental de tipo descriptivo transversal, la población estará conformada por 120 madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, y la muestra por 116 madres. La técnica que se empleará será la entrevista y el instrumento será un cuestionario sobre satisfacción de madres, el cual tiene una validez de 97,6% y una confiabilidad de 92,0%, obtenido mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados beneficiarán a la profesión de enfermería, porque permitirá mejorar la atención al recién nacido del Servicio de neonatología del Hospital Regional de Loreto.

Palabras Clave: Satisfacción de usuarios, Cuidado enfermero. Neonatología.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

Medina (2016), refiere que la satisfacción de los pacientes representa en la calidad de servicios de salud un eje importante para su evaluación, desde hace más de una década a pesar que existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición.

Por otro lado Medina (2016), refiere que en reportes internacionales han evidenciado altos índices de satisfacción de los pacientes (Reino Unido, Canadá, Estados Unidos y España), mientras que estos niveles de satisfacción, solo lo reportaron en algunos países en desarrollo (Brasil, México, Chile y Nueva Zelanda).

Respecto a políticas sanitarias de salud, Medina (2016), refiere que existen en algunos países aquellas que impulsan el desarrollo de un sistema de información que se inicia con el recojo de opiniones de usuarios sobre los servicios de salud, continuando con el procesamiento de información del personal sanitario para inducir acciones de mejora en los servicios prestados.

En el Perú y la Región Loreto, el cuidado enfermero en los servicios de neonatología, se ha visto afectado por diversos factores de índole económico, político y social, más aun cuando se ha incrementado los cuidados especializados en los recién nacidos.

En la ciudad de Iquitos, en el hospital Regional de Loreto, se ha observado que el cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología, se está desarrollando con muchas debilidades, principalmente cuando el enfermero no transmite la confianza a la madre de los recién nacidos hospitalizados, respecto a la atención y mucho menos cuando no realiza educación sanitaria con los padres y demás familiares.

Con el presente trabajo de investigación se pretende determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018.

Porque se está consiente que la madre y los familiares están en la capacidad de evaluar el cuidado recibido, mediante diferentes niveles de satisfacción del cuidado enfermero.

Formulación del Problema

Problema General.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018?

Problemas Específicos.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico - científica, en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de la ciudad de Iquitos durante el año 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana, en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno, en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018.

Objetivos Específicos.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico- científica en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018.

Justificación

Justificación teórica.

La ejecución de la investigación permitirá realizar una revisión de la bibliografía actualizada de la satisfacción de las madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional , el cual es un hospital de tercer nivel, ubicado en una zona estratégica de la Amazonía Peruana, donde los servicios de salud son de mayor costo.

Por otro lado los resultados servirán como antecedentes para otras investigaciones realizadas para la obtención de grados académicos y títulos profesionales en enfermería.

Justificación Metodológica.

Como resultado del trabajo de investigación, se contará con un instrumento para medir el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología, el cual es válido y confiable. Valido porque fue sometido a prueba de validez mediante la Técnica del Juicio de Expertos, en la que participaron cinco expertos de reconocida trayectoria de investigación, obteniéndose una validez =97,6%. Y confiable porque se realizó la prueba piloto con el 10% de la muestra de estudio, es decir con 12 madres de recién nacidos hospitalizados en el Hospital Regional de Loreto, mediante la prueba Alfa de Cronbach, habiéndose obtenido una confiabilidad = 92,0%

Además porque los hallazgos serán difundidos a las instancias de salud respectivas y a la comunidad científica.

Justificación practica social.

El presente trabajo de investigación se realizará porque existe la necesidad de mejorar el cuidado enfermero en la atención del recién nacido en el Servicio de Neonatología, a través de la identificación del nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos hospitalizados, porque son ellas quienes son las mejores evaluadoras de los cuidados brindados por el enfermero.

Presuposición filosófica.

La versión de la biblia en español de Valera R: “De modo que si alguno está en Cristo, nueva criatura es...” (2 Co 5:17-20); las cosas viejas pasaron; he aquí todas son hechas nuevas...” (2 Co 5:17-20). ¡Pero no sólo es eso! Usted también ha descubierto que posee nueva conciencia de las realidades eternas. Dios no es una gran influencia que resida allá

arriba en alguna parte del firmamento. Él es una persona real para usted. Es como un padre amoroso.

Este párrafo nos muestra el gran amor que debe manifestar el enfermero en el cuidado del recién nacido y hacer posible una convivencia armoniosa con su familia durante un proceso de hospitalización. Nos dice, que Jesús es real, que puede platicar con Él todos los días; puede escucharle hablar en esa tierna voz que está en su interior. El enfermero debe mantenerse comunicado con los familiares de los recién nacidos, mantenerle informado sobre su problema de salud.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la Investigación.

Respecto a la satisfacción (Sánchez ,2012) desarrollo el estudio titulado “Satisfacción de usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe – México”, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acudían a la consulta externa y luego establecer su asociación con dimensiones como infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Fue un estudio transversal donde aplicaron una encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la unidad de medicina familiar de una institución de la Seguridad Social Mexicana. El instrumento fue una adaptación de la encuesta aplicada en el Programa SICALIDAD, la cual fue previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato del personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Considero a los derechos habientes del periodo Noviembre 2011 a Enero 2012, realizaron un muestreo no probabilístico por conveniencia y entrevistaron a usuarios de la consulta de primera vez y subsecuentes que aceptaron participar al momento de salir de la unidad, calcularon un tamaño de muestra de 246 usuarios. Emplearon estadística descriptiva para el estudio de la población y para la comprobación de hipótesis a través de la prueba Chi Cuadrado: Encontraron que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza estuvieron asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibidos por el médico, y el trato recibido por el personal de salud estuvieron asociados a la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la accesibilidad, el tiempo de trámite de la consulta resultó estar

asociado a la satisfacción. Mientras que no estuvieron asociados la percepción del tiempo de traslado a la unidad, y el tiempo de espera en sala para ser atendidos por el médico.

Por otro lado respecto al estudio de satisfacción (Delgadillo ,2013) desarrolló una investigación titulada “Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Materno Perinatal”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Materno Perinatal en el 2013. Fue un estudio aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo probabilístico conformada por 33 madres. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo Likert, el cual fue aplicado previo al consentimiento informado. Resultados: Del 100% (33), 61% (20) tuvieron satisfacción media, 21%(7) alta y 18% (6) baja; en la dimensión técnica científica, 61% (20), tuvieron satisfacción media, en la dimensión humana 46% (15) tuvieron satisfacción media y en la dimensión entorno 70% (23) tuvieron satisfacción media. Conclusiones: la mayoría de madres tuvieron satisfacción media a alta, referida a que algunas veces la enfermera se demoraba cuando tenía que atender al bebe, frecuentemente sintieron que influyó positivamente en la salud de su bebe y aprecian que las instalaciones están adecuadamente distribuidas, son modernas y limpias, sentían comodidad en el área que se extraían la leche y que su bebe se mantuvo protegido por nidos de contención y cunetas apropiadas. Detectaron satisfacción baja ya que muy pocas veces se identificó y lo saludo por su nombre, algunas veces cuando le informó utilizó un lenguaje difícil de entender y a veces estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba.

Aguilar et al. (2013) desarrollaron el estudio titulado “Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia”, cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción de la mujer sobre la atención del parto, el acompañamiento durante el nacimiento y la duración de la lactancia materna. Fue un estudio transversal en el Hospital Universitario San Cecilio (España), la población fueron 60 madres, en quienes utilizaron un protocolo. Los resultados reportaron nivel de satisfacción global alto, demostrando que la lactancia materna ($p=0,514$) y el parto vaginal sin epidural ($p=0,320$) crea una satisfacción en la madre. La satisfacción sobre el parto guarda relación con la duración de la lactancia materna, por lo tanto concluye que la opinión satisfactoria de las madres relacionadas con la atención al parto y al acompañamiento durante el nacimiento se incrementa en aquellas mujeres cuyo parto ocurrió de forma eutócica sin epidural e iniciaron la lactancia materna precoz.

Por otro lado Medina (2016), ejecutó un estudio titulado “Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, del servicio de neonatología de una clínica privada”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación con los cuidados de enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo”. La cual fue cuantitativa con diseño no experimental, de corte transversal, realizado con una muestra de 113 madres seleccionadas con muestreo no probabilístico por conveniencia, quienes estuvieron en su tercer día de internamiento por parto distócico. Aplicó un cuestionario estructurado y utilizó una escala para los niveles de satisfacción. Los resultados reportaron 27% de madres con satisfacción alta, 5,4% satisfacción media, y 19% con satisfacción baja. Según la dimensión técnica 59% de madres manifestaron media, 24% baja y 17% alta. En la

dimensión humana 68% media, 14% baja y 18% alta, y en la dimensión de entorno 80% satisfacción media y 20% baja. Por lo cual concluye que el nivel de satisfacción de las madres de los recién nacidos fue principalmente media seguido de alta. En la dimensión técnica – científica fue media seguida de alta, en la dimensión humana fue medio seguido de alta y en la dimensión entorno fue media seguida de baja.

Asimismo respecto al estudio de satisfacción con el cuidado de enfermería Hernández, Moreno, Chevarría y Díaz (2017) desarrollaron un estudio titulado “Factores que influyen en el cuidado de enfermería perdido en pacientes de un hospital privado”, realizado con el objetivo de determinar los factores que influyen en el cuidado de enfermería perdido en pacientes hospitalizados. El estudio fue descriptivo correlacional, se realizó en un hospital privado de México con 71 enfermeras. Para identificar el cuidado perdido y factores relacionados utilizó el instrumento MISSCARE. El cuidado perdido y los factores se agruparon en índices globales y por dimensiones. Para el análisis se utilizó la estadística descriptiva, y la de correlación de Spearman así como la regresión lineal simple. El estudio fue aprobado por el comité de éticas. Resultados: El índice global de cuidado perdido mostró una $M= 4,45$ ($DE=10,74$), el índice con mayor cuidado perdido, correspondió a la dimensión de intervenciones de cuidado básico $M= 13,02$ ($DE=17,60$). El principal factor que contribuyó en el cuidado perdido, fue el de recursos humanos $M=56,13$ ($DE=21,38$). Los factores relacionados con el cuidado perdido fueron los de recursos humanos ($r=0,408$). Los factores relacionados con el cuidado perdido fueron los recursos humanos ($r_s=0,408$, $p<0,001$). Conclusión: el cuidado de enfermería se atribuye principalmente al factor de recursos humanos, los hallazgos de este estudio permitirán fortalecer la continuidad en el cuidado de enfermería.

Definición Conceptual

Calidad de servicio.

Respecto a la calidad de servicio, Duque (2005) refiere que la Real Academia Española define “Calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”, esta definición. Así mismo (Duque, 2005, p .5) refiere que esta definición establece dos elementos importantes en su estudio, primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella. Adicionalmente (Duque, 2005, p.5) hace referencia a otra definición de calidad: “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará”.

Satisfacción.

Respecto a la Satisfacción del cliente, Feigenbaum (2011) , en su obra “ La Satisfacción del cliente y su importancia para la empresa, define satisfacción como “la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción , pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

Servqual.

El modelo Servqual, según (Gestión de Operaciones, 2017), considera cinco dimensiones que categorizan las expectativas de los consumidores respecto del servicio: 1. **Fiabilidad:** tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa; 2. **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación; 3. **Capacidad de respuesta:** deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida; 4, **Confianza:** se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente, y 5. **Empatía:** atención personalizada y con atención en los detalles. En general, la expectativa básica de los clientes es que las empresas hagan lo que se supone deberían hacer. El precio es un factor que también influye: los consumidores esperan que si pagan más por un servicio, éste debería ser bueno o mejor.

Bases teóricas

Satisfacción.

Respecto a la satisfacción de usuarios en salud Massip, Ortiz, Llantá, Peña y Infante (2017) refieren en “La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad”, que dentro de los indicadores de la calidad que miden los resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad. Por otro lado, definen la satisfacción como “La medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. Además, refieren que “La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo”.

Finalmente, Massip, Ortiz, Llantá , Peña y Infante (2017), indican que si se requiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a completar las expectativas de unos y de otros.

Satisfacción del Cliente.

Pontón (2009) en el estudio “Medición de la Satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el Municipio Maracaibo”, refiere que el concepto de calidad de servicio no posee una definición específica, puesto que “es el consumidor quien determina qué es la calidad”. Es por ello, que para que la calidad de servicio sea adecuada, es necesario centrarla en las necesidades y deseos de los clientes y en la búsqueda continua por exceder sus expectativas. Adicionalmente estos estándares de calidad deben ser fijados en base a las expectativas y deseos de los clientes, teniendo presente el desempeño de aquellas empresas del mercado que sean los mejores competidores. Por otro lado (Pontón ,2009) señala que la calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios para que éstos se distinguan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el productos-vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa éste”. En atención a lo anterior (Pontón ,2009), refiere que puede señalarse que la calidad de servicio, tiene como objetivo fundamental crear una cultura en la que todos los miembros dentro de la organización (directivos, fuerza de ventas, empleados) deben implicarse personalmente en conocer, estar en

contacto y atender a los consumidores y donde el cliente constituya el eje principal del negocio.

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.

Universidad Maimónides, (2018) respecto a los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, refiere que pensar en mantenerse vigente en un mercado de alta competencia es sinónimo de lograr la satisfacción del cliente, sin esto el posicionamiento es una falacia. La satisfacción del cliente según (Universidad Maimónides , 2018) “Es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”, y este ánimo es la fuente de muchos beneficios para la empresa y que pueden agruparse en tres: 1. La compra repetitiva: el cliente satisfecho, tiende a reiterar sus compras, esto va definiendo un concepto de lealtad y permite la venta de igual o nuevos productos encada interacción; 2. El boca a boca: El cliente motivado por la experiencia positiva siente deseos de comunicar la misma y se estima que esto lo hace a razón de 3 a 4 personas allegadas al mismo. Claramente este es un beneficio de promoción sin costo con el agregado del aporte emocional por efecto de la confianza que los receptores tienen para con el emisor; 3. Posicionamiento: la satisfacción genera instala una relación monopólica entre el cliente y la empresa dejando de lado la competencia.

Requisitos para lograr la satisfacción del cliente.

Para lograr la satisfacción, Universidad Maimónides (2018) refiere que se debe considerar que se conforma a partir de tres aspectos básicos: 1. Las expectativas del cliente: es lo él imagina que va a obtener y estas se disponen a partir de deseos, beneficios que promete la empresa, beneficios que promete la competencia, experiencias de compras pasadas, comentarios y opiniones de terceros; 2. La percepción de lo recibido: es lo que el cliente

“siente, cree” haber obtenido luego de la compra, este punto debe analizarse con cuidado dado que , es algo que el cliente , es él el que lo define y no la empresa, se vincula con los resultados que el cliente percibe del producto y no con la funcionalidad o producido por el producto, se fundamenta en cuestiones abstractas no necesariamente reales, en su definición se conjugan aspectos socio-culturales y la influencia del ambiente, los estados de ánimo del cliente alteran la percepción; 3. El grado o nivel de satisfacción, llevada a cabo la compra, todo cliente alcanza un grado de satisfacción que puede encuadrarse en, satisfacción, lo percibido coincide con su expectativa de lo que iba a recibir, insatisfacción, lo percibido no coincide con la expectativa, la competencia, lo recibido es superior a lo esperado.

Universidad Maimónides (2018) indica que la importancia del determinar el grado de satisfacción es que este define la acción futura de ese cliente. Ante la insatisfacción se genera la búsqueda de otro proveedor, generando una propensión a mejores propuestas; luego proviene el cambio, Sólo en la competencia se desarrollará fidelidad hacia la empresa. Entonces, la estrategia más adecuada es generar expectativas acordes a lo esperado por el cliente y luego proporcionar una experiencia por encima de ello. Esto producirá un impacto positivo que promoverá la complacencia buscada.

Por otro lado Universidad Maimónides (2018), refiere que los clientes compran en razón del precio menor, pero en relación a los beneficios que obtienen, es el precio más barato, pero en términos relativos; es decir, que a iguales beneficios se elige el precio más bajo, pero cuando estos son de importancia, el precio, cualquiera sea este, queda relegado en función del valor que el cliente le da a lo que busca realmente. Una política de alta satisfacción del cliente, no puede estar reñida con la obtención de rentabilidad por parte de la empresa.

Cuidado enfermero.

La (Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2010) refiere que “La profesión de enfermería reconoce el carácter y la necesidad transdisciplinar de intervención para la solución de los problemas de salud de la población, más aun en los tiempos actuales de globalización económico- social y de reforma sectorial en la que se requiere de la acción humana corporativa y en equipo. La enfermería es una profesión que requiere de un espacio de reflexión individual de recreación teoría- epistemología, para reemprender nuevas respuestas prácticas a los desafíos y retos de la revolución científico – tecnología y reposicionarse como profesión moderna para la interacción multidisciplinaria de la salud, sustentadas en una renovación e incorporación conceptual del progreso humano.

La Enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y cuya esencia es el respeto a la vida y el cuidado del ser humano; correspondiéndole para ello, realizar el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas a los problemas de la salud presentes o potenciales. La noción del cuidado ocupa un lugar central y fundamental en el discurso de la profesión y constituye un modo de ser. Desde el punto de vista disciplinar, el cuidado es el objeto del conocimiento de la enfermería y se esboza como criterio fundamental para distinguirla de otras disciplinas del campo de la salud. Se consideran como elementos del cuidado aquellos aspectos afectivos que se relacionan con la actitud y el compromiso de la enfermera y de otro lado, elementos técnicos y tecnológicos que no pueden ser separados para otorgar cuidados. Finalmente, un aspecto importante es considerar a la enfermera en su interacción con el paciente, el significado del cuidado para el que brinda y el que recibe el cuidado.

El que hacer de la enfermería requiere de conocimientos científicos, tecnológicos aplicados a través de un modelo teórico que permita dar sentido al mundo empírico y por lo tanto, entender de una manera más coherente y controlada nuestra práctica. Sin la ciencia de la enfermería no puede existir la práctica profesional. Sucede sin embargo, que los profesionales de enfermería han descuidado la aplicación de un modelo o sustento teórico en la práctica; la exigencia de que los profesionales de enfermería desarrollen un pensamiento crítico, aplicación de tecnología del máximo nivel, pero sin descuidar la sensibilidad humana, están haciendo que la enfermera aplique el proceso de enfermería sin un modelo teórico de referencia, lo que no es más que una simple secuencia de actividades que probablemente, solo encuentran significado para quien este aplicando este proceso.

Finalmente, queda resaltar la necesidad de trabajar desde las entidades educadoras y desde la investigación, a fin de contribuir a fortalecer la aplicación de las teorías y modelos conceptuales de enfermería en cada una de las actividades, así como desarrollar modelos de gestión del cuidado de enfermería (Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2010).

Calidad del cuidado.

García y Breijo (2014), refieren que el concepto de calidad en salud hace referencia a la capacidad que puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicio de salud. El grado de satisfacción del paciente se define como el indicador fundamental de la calidad asistencial. Los componentes de la calidad según (García y Breijo, 2014), está basado en la dimensión técnica, la dimensión humana interpersonal y la dimensión entorno o ambiental.

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución.

El hospital donde se realizará la investigación, será el Hospital Regional de Loreto “Felipe Arriola Iglesias”, el cual se encuentra ubicado en el Distrito de Punchana de la ciudad de Iquitos.

El Hospital Regional de Loreto, es un hospital de tercer nivel, la atención de pacientes por cama es de aproximadamente 380, las cuales se encuentran distribuidas para hospitalización 331 y para la atención en el área de psiquiatría es de 49.

Población y muestra.

Población.

Para el trabajo de investigación se ha considerado una población de 120 madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto.

Muestra.

Tamaño de muestra: para determinar el tamaño de muestra se hará uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 (pe) (qe)}{E^2 N + Z^2 (pe)}$$

(pe)

Datos:

$n = ?$

$N = 120.$

$Z^2 = 1,96$ nivel de confianza 95%

$p_e = 0,50$ proporción de ocurrencia del evento en estudio

$q_e = 0,50$ complemento de p_e .

$E = 0,05$ (5%) error absoluto.

Al reemplazar la formula se obtuvo 116 madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, como se puede observar la diferencia entre el tamaño poblacional y muestral es muy corto.

Tipo de muestreo: en la presente investigación se empleará el muestreo no probabilístico por conveniencia, el cuestionario se aplicará a las madres de los recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología, de acuerdo a los casos que se van presentando hasta completar a las 116 madres.

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

Las madres que participaran en la investigación, serán madres que deseen participar libre y voluntariamente, que tengan a su hijo recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, de cualquier edad, con cualquier grado de instrucción, y con procedencia de cualquier provincia o distrito de ciudad de Iquitos.

Criterios de exclusión.

Las madres que no participaran en la investigación serán madres que no deseen participar en la investigación y que no tengan a su recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto.

Tipo y diseño de la investigación.

El enfoque con el cual se abordará la investigación es el cuantitativo, con diseño no experimental de tipo transversal o transeccional, ya que todos los datos provenientes de la

muestra en estudio, será obtenida en el mismo lugar donde se encuentren las madres de los recién nacidos, es decir en el Servicio de Hospitalización de Neonatología del Hospital Regional de Loreto “Felipe Arriola Iglesias”.

Formulación de hipótesis.

H_1 = El nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico-científica en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, es Alto.

H_2 = El nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, es Alto.

H_3 = El nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, es Alto.

Identificación de variables.

El presente trabajo tiene una sola variable: Nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto.

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Satisfacción de la madre.	Satisfacción de la madre respecto al cuidado enfermero recibido en el Servicio de Neonatología , referente a las funciones que desempeña , la habilidad, el interés, aspecto expresivo y amabilidad. Así como las facilidades, comodidades, ambientación, limpieza y orden del Servicio de Neonatología.	Técnico – científica. Humana. Entorno	Eficacia Seguridad Integralidad Información Ética Accesibilidad Ambientación Limpieza Orden Comodidades	Ordinal: Alta Media Baja.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleará la técnica de la entrevista y el instrumento será el cuestionario de satisfacción de madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de neonatología , el cual fue sometido a prueba de validez , mediante la técnica del Juicio de Expertos , en la cual participaron 5 expertos: Pediatra Maolo Salas C, Pediatra Walter Loja, Pediatra Carlos Díaz Celis , Lic. Jessica Cardama y Lic Carmen Chuquipiondo Carranza, quienes tienen una reconocida trayectoria profesional y de investigación, obteniéndose una validez = 97,6%. El cuestionario también fue sometido a confiabilidad, para lo cual se realizó una prueba piloto con el 10% de la muestra, es decir 12 madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto. Se empleó la prueba Alfa de Cronbach, habiéndose obtenido una confiabilidad = 92,0%. (Ver apéndice D).

De acuerdo a los valores obtenidos de la validez (97,6%), y de la Confiabilidad (92,0%), se puede indicar que el cuestionario de satisfacción de madres de recién nacidos del Servicio de Neonatología es válido y confiable para realizar la investigación.

Proceso de recolección de datos

El procedimiento de recolección de los datos se iniciará con las coordinaciones con las autoridades respectivas del Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, luego se procederá a la aplicación del cuestionario de satisfacción de madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología, en los turnos de mañana y tarde, la cual tendrá una duración de aproximadamente un mes. En todo momento de la recolección de los datos, se aplicarán los principios bioéticos: autonomía (Consentimiento informado - ver Apéndice A), beneficencia, no maleficencia y la justicia. Al concluir con la recolección de datos, se agradecerá de manera muy especial a las madres que participen en la investigación.

Procesamiento y análisis de datos

Para realizar el análisis en forma eficiente, se creará un archivo en el Paquete estadístico SPSS Versión 22, donde se realizará el vaciado de todos los datos obtenidos, para posteriormente ser analizados estadísticamente y luego ser presentados en forma tabular y gráfica. Los cálculos de la estadística inferencial, se realizará mediante la aplicación de la Prueba No Paramétrica Chi Cuadrado (X^2). La contrastación de la Prueba de hipótesis, se realizará según el criterio más aceptado por la comunidad científica, empleando un nivel de significancia α del 5% (0,05), nivel de confianza del 95%, esto quiere decir que los resultados encontrados, denominado p estadístico (dado como valor de significancia), se comprobara con el nivel de significancia α 5% (0,05), si el p estadístico es mayor que α , entonces se aceptará la Hipótesis Nula; Si el p estadístico es menor que α , entonces se rechazará la hipótesis nula, y se aceptara la hipótesis de investigación .

Consideraciones éticas

Para iniciar el proceso de recolección de datos se aplicará el consentimiento informado a las madres sujeto de investigación, así mismo se garantizará el cumplimiento de las políticas institucionales del Hospital Regional de Loreto, así como las leyes y normas para su respectivo funcionamiento. Las actividades derivadas de la investigación serán desarrolladas con la autorización y permiso administrativo y se cumplirá estrictamente el cronograma propuesto en la investigación. Se garantizará, la anonimidad, confidencialidad, respeto, discreción y puntualidad en el cumplimiento de todo el proceso de recolección de datos, Se aplicaran los principios bioéticos: autonomía, beneficencia, no maleficencia y la justicia. Los instrumentos serán anónimos, luego será presentada en forma agrupada para evitar difundir aspectos particulares o individuales provenientes de la recolección de datos.

Capítulo IV

Administración del Trabajo de Investigación.

Cronograma de actividades

Tabla 1. *Cronograma de ejecución del proyecto.*

N°	Actividades	Año 2018		
		Febrero	Marzo	Abril
1	Revisión de la literatura	X	X	X
2	Determinación de la validez y confiabilidad	X		
3	Recolección de daros		X	
4	Análisis de datos			X
5	Elaboración, redacción y presentación del Informe final.			X

*El trabajo de investigación será ejecutado después de su aprobación respectiva.

Presupuesto

Los costos de los gastos del trabajo de investigación serán asumidos por la investigadora.

Tabla 2. *Presupuesto.*

Descripción y cantidad	Precio unitario	Precio total (S/.)
Materiales:		
2 millares de papel A4	25,00	50,00
1 millar de papel bond simple	20,00	20,00
3 fólderes plastificados	5,00	15,00
15 fólderes de manila	0,50	7,50
6 lapiceros	1,00	6,00
3 marcadores	2,50	7,50
3 correctores	8,00	24,00
1 tinta para impresora	48,00	48,00
Sub total:		178,00
Servicios de Consultoría:		
Asesoramiento metodológico y estadístico	500,00	500,00
Sub total :		500,00
Otros servicios :		
Encuadernado de la tesis (4)	25,00	100,00
Acceso a internet (50 horas)	1,5 ,00	75,00
Copiado de fotostáticas (500 copias)	0,10	50,00
Sub total:		225,00
Costo total:		903,00

Referencias

- Aguilar , M., Sáez, I., Menor, M., Mur, N., Expósito, M., Hervás, A., & González , J. (2013). Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre la atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vUuE0iBxUHIJ:www.nutricionhospitalaria.com/pdf/6395.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Coralía, M., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2017). *La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad*. Obtenido de bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
- Delgadillo, D. (2013). *Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Materno Perinatal, 2013*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rXyPfKfpufgJ:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4309+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Feigenbaum, A. (2011). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- García, P., & Breijo, C. (2014). *Valoración de la calidad de la atención del Departamento de Ecografía. Hospital Fructuoso Rodríguez*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:95sjIWxNP40J:www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/420/595+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Gestión de Operaciones. (2017). *El Modelo Servqual de Calidad de Servicio*. Obtenido de <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Hernández, R., Moreno, M., Chevarría, S., & Díaz, A. (2017). *Factores que influyen en el cuidado de enfermería perdido en pacientes de un hospital privado*. Obtenido de www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-e2877.pdf
- Medina, D. (2016). *Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada*. Lima : Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HdS0liT60AQJ:cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Pontón, H. (2009). *Medición de la Satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el Municipio Maracaibo*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Edy2EiTF59wJ:publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597&num=1&hl=es-419&gl=pe&strip=1&vwsrc=0>
- Sánchez, A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León .
- Universidad Maimónides. (s.f.). *Beneficios de lograr la satisfacción del cliente*. Obtenido de <http://marketing.maimonides.edu/beneficios-de-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>

Universidad Peruana Cayetano Heredia. (2010). *El Cuidado Enfermero*. Obtenido de Revista de Enfermería Herediana:

faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203_1.pdf

Apéndices

Apéndice A: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: Cuidado Enfermero y Satisfacción de Madres de Recién Nacidos .Servicio de Neonatología Hospital Regional de Loreto, Iquitos-2018.

Introducción:

Sra. a usted se le está invitando a participar en la presente investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Debe sentirse con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas. Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, entonces se la pedirá que firme la carta de consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada.

Objetivo del trabajo de investigación:

A usted se le está invitando a participar en la presente investigación la cual tiene por objetivo general determinar el Nivel de Satisfacción de la Madre del Recién Nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología Hospital Regional de Loreto, Iquitos-2018.

Beneficio del trabajo de investigación:

El presente estudio permitirá mejorar el cuidado enfermero en la atención al recién nacido hospitalizado.

Procedimiento del trabajo de investigación:

En caso de aceptar participar en la investigación usted tendrá que responder a preguntas sobre el cuidado enfermero que recibió su hijo en el Servicio de Neonatología Hospital Regional de Loreto, de la ciudad de Iquitos, durante el año 2018.

Riesgos asociados con el estudio:

Su participación en esta investigación no posee riesgos, ya que los datos serán preservados en anonimato y manejados confidencialmente.

Aclaraciones antes de su participación en el trabajo de investigación:

Debe usted informarse de los siguientes aspectos:

- Su decisión de participar en la investigación es completamente voluntaria, pero si decide no continuar participando, puede retirarse en el momento que lo desee, aun cuando el investigador responsable no se lo solicite, pudiendo informar o no las razones de su decisión, la cual será respetada en su integridad.
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación a participar en el trabajo de investigación.
- No tendrá que hacer gasto alguno.
- No recibirá pago por su participación en el trabajo de investigación.
- La información obtenida, será mantenida con estricta confidencialidad por la investigadora: Lic. Lizeth Guerra Coral.

ACEPTACIÓN:**CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

He leído y comprendo la información anterior y mis preguntas fueron respondidas en su totalidad. He entendido que los datos del trabajo de investigación podrán ser publicados o difundidos con fines científicos, académicos y de investigación. Por lo tanto acepto participar en el presente trabajo de investigación.

Fecha: Iquitos,.....del año 2018.....

Firma del participante:

Firma de la investigadora:

Apéndice B: Instrumento de Recolección de datos**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE MADRES DE RECIEN NACIDOS
DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA.**

CODIGO N°:.....

I. PRESENTACION:

El cuestionario corresponde al trabajo de investigación titulado: Cuidado Enfermero y Satisfacción de Madres de Recién Nacidos .Servicio de Neonatología Hospital Regional de Loreto, Iquitos-2018, el cual se realizará con el propósito de recolectar información veraz y confiable sobre el Cuidado Enfermero y Satisfacción de las madres de recién nacidos , la información que usted brinde ser{a estrictamente confidencial , si usted tiene alguna duda podrá pedir la aclaración respectiva , se le agradece por la información que nos brinde.

II. DATOS GENERALES:

- a. Edad de la madre:.....
- b. Edad del recién nacido:.....

III. DATOS DE LA INVESTIGADORA:

- a. Nombres y apellidos:.....
- b. Fecha : Iquitos,del año 2018.

IV. INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene preguntas sobre aspectos relacionados al cuidado del personal profesional de Enfermería a recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto. Usted debe responder a todas las preguntas. Cualquier duda puede solicitar la aclaración respectiva al investigador que se encuentra conduciendo la entrevista.

La aplicación es breve tiene por duración aproximadamente 20 minutos.

Por favor usted debe responde a cualquiera de las siguientes alternativas: Siempre,

A veces o Nunca.

IV. CONTENIDO:

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		Siempre	A veces	Nunca
ASPECTOS TECNICOS DE LA ATENCION:				
1.	¿La enfermera(o) responde a sus dudas e inquietudes?			
2.	¿Identifica usted al personal de enfermería?			
3.	¿Le brinda la enfermera (o) charlas o sesiones educativas acerca de cómo cuidar a su bebé en el hogar?			
4.	¿El personal de enfermería le brinda un buen trato?			

5.	¿Le brinda la enfermera (o) la seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar durante las sesiones educativas?			
6.	¿El color del uniforme que identifica a la enfermera (o) es el turquesa?			
ASPECTOS INTERPERSONALES DE LA ATENCION:				
7.	¿La enfermera (o) conserva el orden de su persona durante el turno?			
8.	¿El cuidado brindado del personal de enfermería a su bebé le parece el adecuado?			
9.	¿La enfermera (o) estableció con usted un momento de dialogo?			
10.	¿La enfermera (o) al dirigirse a usted le llama por su nombre			
11.	¿La información que le brinda la enfermera(o) acerca del cuidado a su bebé disminuye sus miedos?			
ASPECTOS DEL AMBIENTE DE LA ATENCION:				
12.	¿El ambiente donde le atendió la enfermera (o) fue de su agrado ¿			
13.	¿La iluminación de los ambientes fue el adecuado?			

14.	¿La acogida del ambiente hospitalario y los arreglos fueron los adecuados?			
15.	¿Usted tuvo accesibilidad los servicios del Hospital?			
16.	¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindó la enfermera (o)?			
17.	¿Usted, observó orden en el Servicio de Neonatología del Hospital?			

VI. OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

VII. AGRADECIMIENTO:

Muchas gracias por su participación en el trabajo de investigación.

VIII. EVALUACION:

Satisfacción Alta	Puntuación entre 12 a 17.
Satisfacción Media	Puntuación entre 10 a 11
Satisfacción Baja	Puntuación entre 1 a 9

Apéndice C: Validez del Instrumento

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL MADRES DE RECIÉN NACIDOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA.

Fecha:

Nombre del (la) experto (a):

Instrucciones:

Lea detenidamente los criterios a evaluar y escriba el puntaje que usted considere pertinente en cada uno de los criterios a evaluar. El puntaje máximo para cada criterio es 7

Nº	CRITERIOS DE EVALUAR	Puntaje Máximo	Puntaje obtenido
01	Calidad de la introducción o presentación del instrumento.	7	
02	Formulación de instrucciones claras y precisas	7	
03	Uso correcto del tipo de respuesta (abierta, cerrada según corresponda)	7	
04	Cantidad de preguntas de acuerdo a las variables a estudiar	7	
05	Preguntas elaboradas de acuerdo a la técnica que se empleará para su aplicación	7	

06	Direccionalidad de las preguntas	7	
07	Codificación de las respuestas	7	
08	Concordancia del número de secciones con los indicadores e índice de cada variable	7	
09	Estructura lógica y lingüística de las preguntas	7	
10	Preguntas formuladas correctamente	7	
11	Duración aproximada de la aplicación del instrumento de recolección de datos.	7	
12	Existencia de un rubro para observaciones	7	
13	Despedida y/o agradecimiento	7	
14	Criterios de evaluación de instrumento	7	

Total de preguntas: 17

Total de expertos: 5

N°	Expertos	Total de acuerdos	%
1	Pediatra Maolo Salas C	17	100,0
2	Pediatra Walter Loja	16	94,0
3	Pediatra Carlos Díaz Celis	17	100,0
4	Lic. Jessica Cardama	17	100,0
5	Lic. Carmen Chuquipiondo Carranza	16	94,0
TOTAL			488,0

Habiéndose obtenido: Validez $488,0/5 = 97,6\%$

EVALUACION:

VALOR (%)	INTERPRETACION DE LA VALIDEZ
0-24	Muy baja
25-49	Baja
50-69	Regular
70-89	Aceptable
90-100	Elevada

INTERPRETACIÓN:

El cuestionario de satisfacción de las madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología, es válido, y esta es elevada = 97,6%.

Apéndice D: Confiabilidad del Instrumento

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL MADRES DE RECIÉN NACIDOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario de satisfacción de las madres de recién nacidos del Servicio de Neonatología, se realizó la prueba Piloto con el 10% de la muestra de estudio, es decir con 12 madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto.

Resultados de SPSS Versión 22.0.

Estadísticos de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,920	,921	17

Apéndice E: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, Iquitos 2018?</p> <p>Problemas Específicos.</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, Iquitos 2018.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión</p>	<p>H_a = El nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico-científica en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, es Alto.</p>	<p>Nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental de tipo descriptivo transversal</p> <p>Técnica:</p> <p>Entrevista.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario sobre Nivel de satisfacción de la madre del recién nacido</p>

<p>sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico - científica, en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de la ciudad de Iquitos durante el año 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana, en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la</p>	<p>técnico- científica en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre del</p>	<p>$H_a =$ El nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, es Alto.</p> <p>$H_a =$ El nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado</p>		<p>hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Neonatología (Validez = 97,6% y Confiabilidad (92,0%).</p> <p>Población: 120 madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto.</p>
--	--	--	--	--

<p>ciudad de Iquitos durante el año 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno, en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018?</p>	<p>recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos durante el año 2018.</p>	<p>sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto, es Alto.</p>		<p>Muestra: 116 madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto.</p>
--	---	--	--	---