

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

“Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA: Nieto Masgo, Elsa

ASESORA: Berrios Esteban, Diza

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud pública por etapas de vida, neonato, lactante, infante, adulto, adulto mayor y demás poblaciones vulnerables

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48004060

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22515625

Grado/Título: Maestro en salud pública y gestión sanitaria

Código ORCID: 0000-0002-5214-0836

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Rodríguez Acosta, Gladys Liliana	Doctora en ciencias de la salud	22404125	0000-0002-4021-2361
2	Carnero Tineo, Alicia Mercedes	Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria	22465192	0000-0001-8182-3364
3	Serna Román, Bertha	Licenciado en enfermería	22518726	0000-0002-8897-0129



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del día 21 del mes de julio del año dos mil veinticinco, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|--|---------------|
| • DRA. GLADYS LILIANA RODRÍGUEZ LOMBARDI | (PRESIDENTE) |
| • MG. ALICIA MERCEDES CARNERO TINEO | (SECRETARIA) |
| • LIC. ENF. BERTHA SERNA ROMAN | (VOCAL) |
| • MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA | (ACCESITARIA) |
| • MG. DIZA BERRIOS ESTEBAN | (ASESORA) |

Nombrados mediante Resolución N° 2504-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO – HUÁNUCO 2023"; presentado por el **Bachiller en Enfermería: NIETO MASGO, ELSA**, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por una numeral, con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de bueno.

Siendo las, 16:00 horas del día 21 del mes de Julio del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTE

DRA. GLADYS LILIANA RODRÍGUEZ LOMBARDI
Cod. 0000-0002-4021-2361
DNI: 22404125


SECRETARIA

MG. ALICIA MERCEDES CARNERO TINEO
Cod. 0000-00001-8182-3364
DNI: 22465192


VOCAL

LIC. ENF. BERTHA SERNA ROMAN
Cod. 0000-0002-8897-0129
DNI: 22518726



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ELSA NIETO MASGO, de la investigación titulada "PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO 2023", con asesor(a) DIZA BERRIOS ESTEBAN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1640-2018-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 25 de junio de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

172. Nieto Masgo, Elsa.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

16%

2

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mi hijo por ser el soporte principal que me da la fortaleza para seguir adelante, a mis padres por el apoyo que me brindan, esta tesis es una pequeña demostración de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes gracias por el cariño y amor que me brindan.

También mi gratitud hacia los docentes por la comprensión y enseñanzas que me han llevado a superar obstáculos y a culminar mis metas académicas.

AGRADECIMIENTOS

Por medio del presente trabajo, es grato expresar mis agradecimientos a las siguientes personas:

A mi asesora, Mg. Diza Berríos Esteban, por las sugerencias y consejos brindados en las diferentes etapas del estudio y que contribuyó a la exposición exitosa de esta investigación.

Al Director y enfermera jefa del servicio de Neonatología del hospital; por las facilidades brindadas para tener el campo clínico necesario para desarrollar este trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que, directa o indirectamente, contribuyeron al desarrollo de este estudio y su adecuada culminación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE ANEXOS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	12
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONAL	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	23
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.2.1. MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIAN	24
2.2.2. TEORÍA DE LOS CUIDADOS DE KRISTEN SWANSON	25

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	27
2.3.1. SERVICIO DE NEONATOLOGÍA.....	27
2.4. HIPÓTESIS	31
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	31
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	32
2.5. VARIABLES	33
2.5.1. VARIABLE DE INTERÉS	33
2.5.2. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN.....	33
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	34
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	40
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.2.1. POBLACIÓN.....	41
3.2.2. MUESTRA.....	41
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	42
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.3.2. ASPECTOS ÉTICOS.....	47
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS.....	49
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	49
4.1.1. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	54
CAPÍTULO V.....	59
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	59
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características demográficas de los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	49
Tabla 2. Características sociales de los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023	50
Tabla 3. Características informativas de los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	51
Tabla 4. Dimensiones de la percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	52
Tabla 5. Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	53
Tabla 6. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	54
Tabla 7. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención humana en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	55
Tabla 8. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención segura en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	56
Tabla 9. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención oportuna en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	57
Tabla 10. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención continua en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.....	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	80
Anexo 2. Instrumentos antes de la validación.....	86
Anexo 3. Instrumentos después de la validación	90
Anexo 4. Consentimientos informados	95
Anexo 5. Constancias de validación	101
Anexo 6. Documento solicitando permiso para ejecución de estudio	106
Anexo 7. Documento de autorización del ámbito de estudio	107
Anexo 8. Base de datos	108

RESUMEN

Objetivo. Identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán. **Método.** Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal realizado en 159 usuarios del servicio de Neonatología evaluados con una escala de calidad de atención; las hipótesis de análisis se contrastaron con el Chi Cuadrado con una significancia $p < 0,05$; aplicándose los principios bioéticos para los estudios en el área de la salud. **Resultados.** En el contexto general, 57,2% de usuarios percibieron regular calidad de atención en el servicio de Neonatología, 39% señalaron que la atención fue buena y 3,8% refirieron que fue mala; además, 59,1% percibieron regular atención humana, 56,6% valoraron regular atención segura, 57,9% apreciaron regular atención oportuna y 54,7% percibieron regular calidad de atención continua en este servicio asistencial. Estadísticamente, sobresalieron los usuarios que valoraron una regular calidad de atención en el servicio de Neonatología con una $p = 0,000$; y también sobresalieron los usuarios que valoraron regular calidad de atención en la atención humana ($p = 0,000$); segura ($p = 0,000$); oportuna ($p = 0,000$) y continua ($p = 0,000$) en el servicio evaluado. **Conclusión.** La mayoría de los usuarios encuestados percibieron regular calidad de atención en el servicio de Neonatología de este hospital, aceptándose la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Percepción, sobre, atención, usuarios, servicio, neonatología.

ABSTRACT

Objective: Identify users' perceptions about the quality of care in the Neonatal Service of the Hermilio Valdizán Regional Hospital. **Methods:** Quantitative, cross-sectional descriptive study carried out on 159 users of the neonatal service evaluated with a quality-of-care scale; the analysis hypotheses were contrasted with the Chi Square for a sample with significance $p < 0.05$; applying bioethical principles for studies in the health area. **Results** In the general context, 57.2% of users perceived regular quality of care in the Neonatology service, 39% reported that the care was good and 3.8% reported that it was bad; in addition, 59.1% perceived regular human care, 56.6% rated regular safe care, 57.9% appreciated regular timely care and 54.7% perceived regular quality of continuous care in this service. Inferentially, users who perceived regular quality of care in the neonatal service with a $p = 0.000$ predominated; and outstanding users who perceived regular quality of care in human care ($p = 0.000$); safe ($p = 0.000$); timely ($p = 0.000$) and continuous ($p = 0.000$) in the evaluated service. **Conclusions:** Most of the users surveyed perceived regular quality of care in the Neonatal service of the hospital, accepting the research hypothesis.

Keywords: Perception, about, care, users, service, neonatology.

INTRODUCCIÓN

El proceso de calidad de atención hospitalaria es un componente importante en el contexto asistencial pues garantiza que la población usuaria acceda a los servicios diagnósticos y terapéuticos más idóneos para brindar un trato asistencial que cubra sus expectativas de atención en el área de salud para la consecución de los resultados esperados con el mínimo de riesgos y la máxima satisfacción usuaria ⁽¹⁾.

Considerando lo expuesto previamente, la calidad de atención representa un factor esencial porque implica que el personal de salud, y en específicamente los profesionales de Enfermería, realicen las intervenciones y actividades necesarias para garantizar una adecuada adaptación de los recién nacidos a la vida extrauterina y prevenir complicaciones neonatales ⁽²⁾.

En este contexto, la percepción de los usuarios sobre el cuidado de los recién nacidos es un indicador importante de la calidad de atención asistencial en el área de neonatología; sin embargo, existen ocasiones en que los cuidados brindados no cubren las expectativas de los usuarios provocando que valoren de manera desfavorable la atención en esta unidad asistencial ⁽³⁾.

Por ello, esta investigación se desarrolló para identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano (HRHVM) de Huánuco; siendo un trabajo descriptivo de corte transversal que permite identificar como valoran los usuarios la atención de Enfermería en los ambientes de alojamiento conjunto y neonatología de esta entidad hospitalaria.

Este sentido, también se resalta que este estudio proporciona información relevante para que los encargados de la jefatura de esta unidad asistencial puedan implementar intervenciones que permitan fortalecer la calidad de atención en el servicio de Neonatología y mediante ello, mejorar los niveles de satisfacción o conformidad en la población usuaria.

Por lo expuesto, se realiza la presentación de esta tesis de investigación compuesta por cinco capítulos que empieza con la descripción de la situación

problemática en el primer capítulo; realizándose la exposición del marco teórico en el segundo capítulo; prosiguiendo con la presentación de los aspectos relacionados a la metodología del estudio en el capítulo tercero.

A continuación, se exponen los resultados de la tesis en el cuarto capítulo, siendo discutidos con otras investigaciones en el quinto capítulo; mostrándose en la parte final las conclusiones, también las recomendaciones, incluyendo luego las referencias empleadas en la elaboración del informe y por último los anexos empleados en el trabajo investigativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de atención constituye un componente relevante en las unidades hospitalarias, porque implica que el personal de salud garantice que los usuarios reciban los procedimientos terapéuticos necesarios para recibir una atención que satisfaga sus requerimientos sanitarios con el mínimo de riesgos y el máximo nivel de satisfacción ⁽⁴⁾.

En este sentido, Fajardo et al. ⁽⁵⁾ manifiesta que la percepción de los usuarios sobre los estándares de calidad en la atención nosocomial representa un eje relevante en el área asistencial pues constituye la valoración subjetiva que estos realizan de las intervenciones que se realizan en los ambientes nosocomiales y que repercuten en sus niveles de satisfacción con la prestación con los servicios sanitarios.

Esta situación cobra importancia en el área de Neonatología, pues como señala Neciosup ⁽⁶⁾ es el servicio donde se brinda la atención inmediata a los recién nacidos y brindarles los cuidados necesarios para conseguir su adaptación a la vida extrauterina, brindando también atención especializada a los neonatos de alto riesgo para evitar complicaciones neonatales.

Al respecto, Ríos y Calvo ⁽⁷⁾ señalan que los profesionales de Enfermería son las personas encargadas de cuidar a los neonatos en los ambientes de Neonatología brindando una atención humana, oportuna, segura y continua que permita cubrir sus necesidades fisiológicas básicas y de protección en este servicio asistencial.

Castañeda ⁽⁸⁾ afirma que a ello se le adiciona realizar intervenciones que promuevan la adaptación neonatal, brindando cuidados especiales a los neonatos con problemas patológicos y otorgando una atención de calidad al binomio madre – recién nacido para conseguir que ello sea percibido de modo favorable por los familiares y otros usuarios de este servicio asistencial.

No obstante, Alegre ⁽⁹⁾ manifiesta que ello no se cumple en la práctica pues existe un grupo importante de usuarios que se muestran descontentos con los cuidados que reciben los recién nacidos en los ambientes de neonatología, percibiendo como inadecuada la atención proporcionada por los trabajadores asistenciales en esta unidad hospitalaria.

Sánchez ⁽¹⁰⁾ sostiene que esta situación se debe que muchas veces las enfermeras tienden a proporcionar un cuidado automatizado a los neonatos, dejando de lado el aspecto humano, pues no se relacionan con los familiares para explicarle los cuidados que realizan en sus bebés, causando que se muestren descontentos con la calidad de atención asistencial en este servicio.

Gonzales ⁽¹¹⁾ indica que a ello se le suma que el personal de Enfermería de este servicio se limita a realizar procedimientos rutinarios como controlar signos vitales, curar cordón umbilical, etc., y no se toman el tiempo para informar a los usuarios respecto a las intervenciones que deben efectuar a los bebés, no acudiendo a tiempo cuando se les necesita, provocando que estos valoren como inadecuada la atención proporcionada en la unidad neonatal.

Pérez ⁽¹²⁾ afirma que reportes publicados por algunas instituciones y estudios que demuestran que existen usuarios que perciben de manera desfavorable la atención que los profesionales del área de Enfermería proporcionan a los neonatos, incrementando las tasas de insatisfacción usuaria con los cuidados neonatales en el entorno hospitalario.

Avitia et al ⁽¹³⁾ manifiestan que data expuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2023 reflejan que la atención en las unidades neonatales es valorada como inadecuada por cerca del 50% de usuarios, señalando que si se mejoraran los cuidados a los recién nacidos se evitaría que estos tengan complicaciones, reduciendo la morbilidad neonatal.

En España, Zepeda ⁽¹⁴⁾ en el 2022 halló que 35% de padres se percibieron insatisfechos con los cuidados proporcionados a sus bebés, siendo la falta de comunicación y el trato poco empático las áreas menos valoradas; repercutiendo en la presencia de complicaciones neonatales e incremento de la mortalidad neonatal en neonatos de alto riesgo.

En América Latina, Torres et al ⁽¹⁵⁾ indican que reportes publicados en el año 2023 muestran que aún existen deficiencias en la atención que se brinda en las unidades neonatales de esta región, señalando que entre el 30% y 50% de usuarios se muestran descontentos con los cuidados que se brindan a los recién nacidos, siendo la falta de comunicación e inadecuadas relaciones interpersonales los problemas más frecuentes en este proceso.

Castro ⁽¹⁶⁾ en Ecuador en el 2021 identificó que 69% de usuarios indicaron que el servicio de Neonatología se brinda una regular atención a los recién nacidos, siendo las áreas de atención humana y oportuna las que tuvieron menor nivel de valoración en este servicio asistencial, repercutiendo en el bienestar integral durante la estancia hospitalaria.

En el Perú, Fretel et al ⁽¹⁷⁾ sostienen que datos expuestos en el 2023 por el Instituto Materno Perinatal establecen que la atención no cubría las expectativas de los usuarios debido a limitaciones aún no resueltas, señalando que casi 44% de ellos se muestran descontentos con la atención a los neonatos, sintiéndose incomprendidos frente a sus necesidades de información en este servicio.

Escobar y Cirineo ⁽¹⁸⁾ en Huancayo en el 2022 evidenciaron que 60% de madres usuarias valoraron como regular la atención de Enfermería en sus neonatos, siendo la falta de comunicación y la escasa información sobre las intervenciones que se deben realizar en los bebés los componentes que generaron mayor índice de insatisfacción en los usuarios.

Nazario ⁽¹⁹⁾ en el 2022 en Huánuco encontró que más del 50% de usuarios estuvieron medianamente satisfechos con la atención e intervenciones que las enfermeras efectúan en el área de Neonatología que repercutía en su desempeño en el cuidado de sus recién nacidos y dificultaba la continuidad de atención en el ámbito hospitalario.

Delgado ⁽²⁰⁾ señala que la escasa dotación de profesionales de Enfermería para atender a una gran cantidad neonatos, los trámites administrativos, la falta de especialistas para atender recién nacidos de alto riesgo y la baja comunicación asertiva son aspectos que inciden en la

valoración desfavorable de la población usuaria sobre las intervenciones desarrolladas en este servicio.

En cuanto a las consecuencias de este problema, Zegarra ⁽²¹⁾ afirma que la inadecuada calidad de atención en los neonatos provoca que las madres y familiares no participen en las intervenciones que realizan en sus niños, dificultando la identificación adecuada de los signos de alarma en los días subsiguientes al nacimiento incrementando el riesgo de complicaciones con los subsecuentes aumentos de las tasas de morbilidad neonatal.

Frente a ello, el Ministerio de Salud (MINSA) ⁽²²⁾ implementó una normativa técnica neonatal donde estableció una serie de directivas para mejorar la atención sanitaria en el periodo neonatal realizando intervenciones que cubran los requerimientos fisiológicos de la población neonatal y mejoren la complacencia de los usuarios de esta unidad asistencial, que están siendo medianamente aplicadas en las unidades neonatales.

Esta situación también se identificó en las áreas neonatales y de alojamiento conjunto del nosocomio de Huánuco donde diariamente se atienden una gran número de neonatos nacidos por parto natural o cesárea, además de recién nacidos prematuros y de alto riesgo, quienes requieren de una serie de cuidados especiales e intervenciones que permitan conseguir una adaptación adecuada al ámbito extrauterino y evitar signos de alarma u otras complicaciones que aumentan la morbilidad neonatal y afectan el bienestar de los usuarios de esta unidad hospitalaria.

Al dialogar con algunas de las madres y otros usuarios sobre los cuidados que se proporcionan a los neonatos en este servicio se ha identificado realidades discordantes, pues por un lado se encuentran los usuarios que están descontentos con los cuidados proporcionados a los recién nacidos, también existen usuarios que están descontentos con la atención en esta unidad asistencial, debido a que son pocos los profesionales de Enfermería que se aproximan a las madres para informarles sobre las intervenciones a realizar en sus bebés para evitar signos de alarma durante los días posteriores al nacimiento

Esta situación causada por la insuficiencia de personal para atender a los neonatos, baja empatía e inadecuada comunicación asertiva con las madres durante el desarrollo de las intervenciones, incluyendo también la falta de profesionales capacitados para atender a recién nacidos prematuros y de alto riesgo que provocan que los usuarios tengan una percepción inadecuada de la calidad de atención de los recién nacidos en el ambiente neonatal.

Por lo expuesto, se realizó esta tesis buscando identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención humana en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán?
2. ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención continua en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán?
3. ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención oportuna en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán?
4. ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención segura en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención humana en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.
2. Valorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención continua en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.
3. Evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención oportuna en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán
4. Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención segura en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La relevancia de este estudio radica en que el análisis de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de neonatología constituye un componente relevante en el ámbito asistencial, pues es la valoración subjetiva que las madres, padres y demás familiares realizan de los cuidados que se brindan a los recién nacidos durante los días posteriores al nacimiento para evitar la presencia de signos alarma, promover la adaptación a la vida extrauterina y favorecer el alta hospitalaria; siendo preocupante

reconocer que existe una proporción importante de usuarios que se perciben descontentos con la atención que se proporciona a los neonatos ameritando su abordaje pertinente en el ámbito asistencial para el fortalecimiento de la calidad de atención sanitaria.

En este sentido se reconoce que aún existe un vacío teórico en el conocimiento de este problema, motivo por el cual en el presente estudio se consideró la aplicación de algunos modelos teóricos que analizan la calidad de atención en el sector salud como el modelo de calidad de atención propuesto por Avedis Donabedián y la teoría de los cuidados establecido por la teórica de Enfermería Kristen Swanson cuyas premisas fueron contrastadas con la realidad observada en los reportes de este trabajo de investigación, permitiendo este proceso brindar nuevas aportes teóricos que contribuyen a la comprensión de este problema y favorece la implementación de medidas encaminadas a promover su abordaje pertinente en las unidades hospitalarias.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En esta área esta investigación fue relevante porque permitió analizar una problemática circunscrita en la línea investigativa de salud neonatal haciendo posible que se identifique de modo pertinente la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad de atención y desempeño que los profesionales de Enfermería muestran en el cuidado de los recién nacidos del nosocomio en estudio permitiendo identificar falencias y debilidades en este proceso para su abordaje pertinente.

En base a lo señalado, se resalta que los resultados expuestos en esta tesis pueden ser tomados en cuenta por el director y enfermera jefe del servicio de Neonatología del hospital en mención para la implementación de medidas estratégicas y fortalecimiento de protocolos institucionales de atención orientados a mejorar los cuidados que se brindan a los recién nacidos, fortalecer la comunicación asertiva con las madres y familiares del neonato para una adecuada identificación de los signos de alarma así como brindar las condiciones necesarios para que

los usuarios estén satisfechos y tengan una buena percepción de la calidad de atención en los ambientes de la unidad neonatal.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En este componente el estudio adquiere trascendencia porque se aplicaron herramientas metodológicas acordes al nivel de investigación establecido en este informe, empleándose un instrumento de medición de variable que fue validado por jueces expertos en el área de análisis y que tuvo un valor aceptable de confiabilidad para garantizar una adecuada medición o valoración de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención que se brinda en el servicio de neonatología de las entidades hospitalarias..

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de esta investigación se suscitaron algunas limitaciones relacionadas al acceso a la muestra de análisis debido a que hubo retraso significativo en la expedición del documento de autorización por parte del área correspondiente del hospital debido a trámites meramente burocráticos que obligó a reprogramar el cronograma de actividades establecido inicialmente, también se tuvieron algunas limitaciones en el acceso a la muestra de análisis debido a que algunas personas se negaron a formar parte de la investigación por motivos personales que se subsanó oportunamente encuestando únicamente a los usuarios que se mostraron proactivos a participar de este proceso; no identificándose otros obstáculos en el desarrollo de esta tesis.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En este aspecto la investigación se hizo posible porque se tuvieron los recursos económicos necesarios para su adecuado financiamiento, contándose con una población accesible para la realización del estudio y con personal humano calificado que hicieron viable el desarrollo de las diversas etapas del proceso investigativo en el ámbito de análisis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En el país de Bolivia, 2023, Reimer ⁽²³⁾ realizó el trabajo investigativo denominado: “Calidad de atención de enfermería en terapia intensiva neonatal del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland”, según la percepción de los padres de familia”; mostrando sus reportes que 55% de padres valoraron como alta la atención de Enfermería en la unidad de terapia intensiva neonatal, 41% percibieron una atención regular y 4% señalaron que fue mala; además, 58% manifestaron que las enfermeras siempre les dan un trato amable, 76% consideran que la actitud de las enfermeras tuvo resultados favorables en la atención de los recién nacidos; 55% manifestaron que las enfermeras entregan algo de ellas para cuidar a los neonatos; 92% percibieron como adecuados los cuidados de Enfermería en los neonatos y 94,7% refirieron que los procedimientos que realizan los profesionales de Enfermería siempre ayudan a recuperar la salud neonatal; su conclusión fue que un alto porcentaje padres valoraron una alta calidad de atención de Enfermería en los recién nacidos de la unidad de terapia intensiva neonatal.

En Ecuador, 2021, Castro ⁽¹⁶⁾ desarrolló la tesis: “Percepción de usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital General del Puyo”; cuyos reportes evidenciaron que 69% de la población usuaria estimó una atención regular en la unidad neonatal, 21% la valoró como alta y 10% percibieron que hubo una baja calidad de atención; asimismo 54,5% valoraron como regular la atención de la enfermera en el área humana, 58,3% percibieron como regular la calidad de atención segura, 52,7% estimaron regular atención oportuna y 56,1% percibieron que hubo una regular calidad de atención en la dimensión continua; concluyendo que predominaron los usuarios que percibieron

como regular la atención de las enfermeras en la unidad hospitalaria de Neonatología.

En Colombia, 2020, Jaramillo et al.⁽²⁴⁾ efectuaron el trabajo investigativo: “Calidad del cuidado de Enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal”, reflejando sus reportes que 66,9% de neonatos fueron prematuros y 33,1% nacieron a término; además 61,2% de padres valoraron como regular la atención de Enfermería en los neonatos, 34,3% estimaron que la atención fue buena y 5,5% consideraron como malo el cuidado de Enfermería en los neonatos; además 88,6% valoraron como regular el cuidado enfermero en la relación de confianza, 82,3% opinaron que hubo regular atención en el área de accesibilidad, 73,5% manifestaron que fue regular en la dimensión confort; 68,4% evidenciaron que hubo un cuidado regular en la dimensión monitoreo y seguimiento; y 65,9% manifestaron que hubo regular cuidado en la anticipación de intervenciones; concluyendo que, en términos generales, predominaron los padres que opinaron que se brindar una regular atención de Enfermería en los neonatos en el ámbito hospitalario.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONAL

En Lima, 2023, Pariasca ⁽²⁵⁾ desarrolló la tesis: “Satisfacción de madres y calidad de cuidados de Enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José”; mostrando como reportes que 79,2% de madres estuvieron satisfechas con la atención de las enfermeras en la unidad neonatal, 19,2% presentaron satisfacción media y 1,6% tuvieron satisfacción baja; además 76,2% de madres manifestaron que la atención brindada por la enfermera fue de calidad alta, 22,4% refirieron que fue de calidad media y 1,4% que fue de baja calidad; concluyendo que la satisfacción materna se relacionó con la calidad de cuidados de Enfermería en los recién nacidos.

En Piura, 2022, Paredes ⁽²⁶⁾ presentó la investigación: “Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres, servicio de

alojamiento conjunto – Neonatología Hospital de Paita”; reflejando sus reportes estadísticos que el 100% de madres valoraron como bueno la atención de las enfermeras en los neonatos; evidenciando también que el 100% de madres manifestaron que el cuidado enfermero fue de buena calidad en el área humana, técnico – científica y entorno; concluyendo que la totalidad de madres que participaron de la investigación consideraron que las enfermera brindaron una buena calidad de cuidado a los neonatos en los ambientes de alojamiento conjunto y neonatología.

En Lima, 2022, Lázaro ⁽²⁷⁾ desarrolló la investigación: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del servicio de neonatología y UCI neonatal de un hospital nacional”; mostrando sus resultados que 56,5% de familiares percibieron como regular la atención brindada por las enfermeras en el área neonatal, 31,5% indicaron que hubo una buena atención y 12,0% manifestaron como mala la atención de Enfermería en los ambientes neonatales; respecto a la satisfacción, 68,5% presentaron nivel medio de satisfacción, 20,4% alto grado de satisfacción y 11,1% mostraron bajo rango de satisfacción; su conclusión fue que la mayoría de familiares valoraron como regular la calidad de atención de Enfermería y estuvieron medianamente satisfechos con los cuidados enfermeros en la unidad neonatal.

En Ayacucho, 2021, Mederos ⁽²⁸⁾ desarrolló el estudio: “Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato hospitalizado en un hospital Nacional de Ayacucho”; mostrando sus reportes que 58% de padres valoraron favorablemente la atención de Enfermería al recién nacido y 42% mostraron percepción desfavorable; además 76% presentaron percepción desfavorable en el cuidado humano, 70% evidenciaron tener percepción favorable en el cuidado continuo; 84% presentaron percepción favorable en el cuidado oportuno y 48% tuvo percepción desfavorable en el cuidado seguro; concluyendo que sobresalieron los padres que tuvieron percepción desfavorable sobre el cuidado de Enfermería en los recién nacidos en la unidad de Neonatología.

En Piura, 2020, Castro y Noblecilla ⁽²⁹⁾ efectuaron el estudio: “Percepción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología sobre la calidad del cuidado enfermero; Hospital Santa Rosa”; siendo sus principales resultados que 87,3% valoraron como regular el cuidado de Enfermería y 12,7% percibieron que fue de buena calidad; 66,7% consideraron una atención regular en el área humana; 58,7% valoraron un cuidado enfermero medio en la dimensión confianza y ayuda; 61,9% percibieron un regular cuidado en el soporte y protección; 57,6% señalaron que hubo una calidad regular de cuidado en la satisfacción de las necesidades humanas; concluyendo que sobresalieron las madres que opinaron que existe una regular atención de Enfermería en los ambientes de la unidad neonatal.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En Huánuco, 2022, Nazario ⁽¹⁹⁾ efectuó el trabajo de tesis denominado: “Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de Enfermería al recién nacido en C.S. Ambo”; mostrando sus resultados que 60% de madres percibieron una satisfacción media con el cuidado enfermero en los recién nacidos, 27% mostraron satisfacción alta y 13% satisfacción baja con el cuidado de Enfermería; además 57% tuvo satisfacción media en el área técnico – científica, 54% presentaron mediana satisfacción en el área humana; 60% estuvieron medianamente satisfechas en el componente de entorno; su conclusión fue hubo preponderancia de madres que tuvieron un nivel medio de satisfacción con la atención de las enfermeras a los recién nacidos.

En Huánuco, 2020, Arías ⁽³⁰⁾ presentó los resultados del estudio: “Satisfacción de la madre sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en la unidad de Neonatología del Hospital II Essalud”; evidenciando que 47% de madres se mostraron satisfechas con la atención de las enfermeras a los recién nacidos; 32% tuvieron satisfacción aceptable, 13% estuvieron muy satisfechos, 7% insatisfechas; en cuanto a la calidad de atención, 71,2% valoraron una

calidad de atención alta, 24,4% atención media; concluyendo que la satisfacción materna se relacionó con la atención proporcionada por las enfermeras a los recién nacidos en los ambientes del área de Neonatología.

En Huánuco, 2019, Rojas ⁽³¹⁾ presentó la tesis intitulada: “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Hermilio Valdizán”; evidenciando sus reportes que 70% de madres encuestadas percibieron un nivel medio de satisfacción con el cuidado que proporcionan las enfermeras a los neonatos y 30% mostraron satisfacción alta, 67,7% tuvieron mediana satisfacción con la atención humana, 70,8% se mostraron medianamente satisfechos con la atención segura; 75% estuvieron parcialmente satisfechos con la atención oportuna de Enfermería y 68,5% estuvieron medianamente complacidas con la atención continua a los recién nacidos; concluyendo que hubo predominio de madres que estuvieron parcialmente satisfechas con la calidad de atención de Enfermería en la unidad neonatal.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIAN

Llinás ⁽³²⁾ manifiesta que este modelo teórico fue establecido por Avedis Donabedian, el cual entre sus postulados constituyen todas las actividades e intervenciones realizadas en la prestación de servicios de salud para conseguir mayores beneficios en la atención sanitaria con el mínimo de riesgos para la población usuaria, incluyendo en este proceso la identificación de los objetivos establecidos y la dotación de materiales que se emplearán para conseguir el cuidado y recuperación de la salud de los pacientes.

Santiago et al. ⁽³³⁾ señala que este paradigma teórico sostiene que la calidad de atención abarca la evaluación de tres dimensiones entre las que se encuentran en primer lugar la dimensión de estructura, que abarca que la evaluación de los recursos humanos, materiales y

financieros requeridos para brindar la atención sanitaria; luego se encuentra la dimensión de proceso, que incluyen las intervenciones que realiza los trabajadores asistenciales de salud en el cuidado de las personas hospitalizadas y finalmente la dimensión de resultado que evalúa cómo se modifica el estado de salud de los pacientes con las intervenciones realizadas y la complacencia experimentada en este proceso.

Villasís y Garduño ⁽³⁴⁾ afirman que este enfoque también establece que el fortalecimiento de la atención sanitaria en el área de neonatología incluye la valoración de 3 componentes, entre los que se encuentran el aspecto técnico – científico, que abarca la utilización del conocimiento científico y la realización de actividades de educación sanitaria para informar a madres y familiares sobre los cuidados que se debe realizar en el recién nacido; luego está el componente interpersonal que incluye la interacción que se establece entre el personal sanitario y la población usuaria para informar sobre los cuidados realizados en los neonatos; y finalmente está el componente de confort donde se analiza todas las condiciones de comodidad que perciben en las madres en el ambiente que se encuentran para brindar cuidados básicos a los neonatos favoreciendo su adaptación a la vida extrauterina.

El aporte de este modelo teórico a nuestro estudio fue que hizo posible reconocer los componentes que abarca la valoración de la atención de los recién nacidos en las etapas posteriores al nacimiento y que inciden en la percepción que tienen los usuarios sobre este proceso en el ámbito hospitalario.

2.2.2. TEORÍA DE LOS CUIDADOS DE KRISTEN SWANSON

Rodríguez y Valenzuela ⁽³⁵⁾ manifiestan que esta teoría de Enfermería parte de la idea de que los cuidados son una forma educativas que las personas tienen para atender a un ser querido con el que tienen un sentido de responsabilidad y compromiso personal; considerándolo también como una herramienta terapéutica que

incrementa el confort de los pacientes, acelerando el proceso de curación y alta hospitalaria.

Beristain et al.⁽³⁶⁾ sostiene que este modelo formula que la atención del personal de Enfermería se componen de cinco procesos básicos entre los que se encuentran los conocimientos, que alude a la capacidad que tienen las personas para proporcionar los cuidados; en segundo lugar se ubica el estar con, que se relacionan con las preocupaciones y responsabilidades que provocan las intervenciones de los cuidados compartiendo sentimientos sin abrumar al paciente; en tercer lugar se encuentra el hacer por, que incluye realizar en los pacientes las intervenciones que haríamos para nosotros mismos, actuando con habilidad y respetando la dignidad humana en cualquier situación o acontecimiento.

En cuarto lugar, Gómez et al.⁽³⁷⁾ sostienen que se encuentra la etapa de mantener las creencias, en el cual mediante el proceso de interacción personal se descubre las creencias, experiencias, habilidades, destrezas y conocimientos que son relevantes para los individuos pudiendo ser redescubiertos para garantizar la realización de cuidados adecuados en cada etapa de la vida, manteniendo una actitud llena de esperanza, dando un optimismo realista y estando al lado del paciente siempre que este necesite de los cuidados; y finalmente se encuentra la fase de posibilitar, donde se educa a las personas sobre las intervenciones y cuidados específicos que deben realizarse según necesidades identificadas, incluyendo la atención de otros profesionales que acompañan en este proceso y dando retroalimentación de acciones realizadas para que los pacientes o familiares puedan participar de este proceso, conseguir la recuperación de su estado de salud y facilitar su adaptación correspondiente en el contexto hospitalario.

El aporte de esta teoría a este trabajo fue que permitió reconocer que los cuidados de Enfermería son un componente importante para que los profesionales de Enfermería interactúen con las madres y familiares para la realización de actividades que favorezcan una adecuada

adaptación a la vida extrauterina prevenir la incidencia de complicaciones neonatales.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. SERVICIO DE NEONATOLOGÍA

El MINSA ⁽³⁸⁾ cataloga este servicio como la unidad encargada de proporcionar atención integral especializada a los pacientes neonatos con edades situadas entre el nacimiento y los 28 días de edad, siendo dependiente del servicio de pediatría en los nosocomios.

Novoa et al ⁽³⁹⁾ indican que es la unidad orgánica o área asistencial de los hospitales donde se proporciona atención integral o especializada a los bebés con edades comprendidas entre los 0 y 28 días de nacimiento.

Bajaña et al ⁽⁴⁰⁾ manifiesta que representa la unidad funcional que garantiza la cobertura asistencial y la atención integral y especializada a los recién nacidos normales, prematuros y de alto riesgo

2.3.1.1. PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Rodríguez ⁽⁴¹⁾ lo define como la opinión subjetiva que realiza la población usuaria respecto a la calidad, eficiencia, calidez y equidad en la prestación de servicios de salud.

Rojas ⁽⁴²⁾ sostiene que es la evaluación que efectúan los usuarios sobre la manera en que han sido atendidos en la prestación de un determinado de servicio, valorando este proceso de manera agradable y desagradable.

Finalmente, Castillo ⁽⁴³⁾ indica que es la forma de apreciación que tienen los usuarios sobre la atención brindada en el proceso de prestación sanitaria, que se manifiesta en el sentimiento de satisfacción e insatisfacción usuaria.

2.3.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

Según la OMS ⁽⁴⁴⁾ la calidad de atención representa el grado o nivel en que la prestación de los servicios de salud cubre las expectativas de los usuarios o pacientes cumpliendo los objetivos deseados.

Febres y Mercado ⁽⁴⁵⁾ afirman que representa el más alto grado de excelencia profesional en la atención sanitaria, garantizando el uso eficiente de recursos para conseguir la satisfacción usuaria.

Fabián et al. ⁽⁴⁶⁾ indican que constituye la aplicación de la tecnología médica y el conocimiento para maximizar los beneficios de las prestaciones sanitarias sin incrementar los riesgos en este proceso, garantizando que cada usuario reciba los servicios prestacionales y terapéuticos necesarios para proporcionar una atención sanitaria óptima.

2.3.1.3. CALIDAD DE ATENCIÓN EN NEONATOLOGÍA

Lázaro ⁽⁴⁷⁾ señala que representa el conjunto de actividades, servicios y medios terapéuticos que las enfermeras realizan en las unidades de neonatología para proporcionar cuidados adecuados a los neonatos, madres y otros usuarios con el objetivo de garantizar su adecuada adaptación a la vida extrauterina y evitar complicaciones neonatales.

Quijada y Nario ⁽⁴⁸⁾ sostienen que son los procedimientos e intervenciones ejecutados por las enfermeras en el servicio de neonatología con el propósito de velar por el cuidado de los recién nacidos para garantizar su adaptación idónea al ambiente extrauterino y solucionar los problemas que los aquejan en los primeros días de vida.

Gambini ⁽⁴⁹⁾ afirma que representa el nivel en que las intervenciones y cuidados que las enfermeras brindan a los recién

nacidos cubren las expectativas de las madres y sus familiares para facilitar su supervivencia en los primeros 28 días de vida y prevenir complicaciones neonatales.

2.3.1.4. DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN NEONATOLOGÍA

Las dimensiones que se evalúan en la calidad de atención en el servicio de neonatología de las entidades hospitalarias son las siguientes:

a) Atención humana

Velásquez ⁽⁵⁰⁾ señala que este apartado alude a la habilidad que muestran los profesionales de Enfermería de tratar a las madres y sus neonatos como seres humanos, respetando el derecho a su dignidad humana, abarcando la amabilidad en el trato, veracidad, individualidad, tono de voz, sensibilidad, comprensión, capacidad de escuchar, comunicación asertiva, respeto, afecto y confidencialidad durante la atención en el servicio.

Navarro ⁽⁵¹⁾ manifiesta que, en los ambientes de neonatología, la atención humana hace referencia a la interacción social que se presenta entre las enfermeras y las madres de los neonatos, familiares y otros usuarios, involucrando el grado de interés que muestran por atender a los neonatos, basado en la aplicación de los principios éticos sanitarios.

b) Atención segura

Machacca y Orihuela ⁽⁵²⁾ sostienen que esta dimensión alude al nivel en el que la atención de Enfermería a los neonatos minimiza el riesgo de que estos sufran de alguna lesión, infección u otros efectos secundarios perjudiciales para su estado de salud y adaptación al entorno extrauterino.

Noé ⁽⁵³⁾ afirma que la atención segura en las unidades de neonatología abarca la habilidad de las enfermeras de brindar cuidados de calidad a los neonatos y realizar intervenciones libres de riesgos que favorezcan una adecuación idónea al contexto extrauterino y evitar complicaciones neonatales, ofreciendo también entornos seguros durante su hospitalización.

c) Atención oportuna

Según López ⁽⁵⁴⁾ esta dimensión corresponde a la satisfacción de las necesidades sanitarias de los usuarios en el instante requerido, empleando los recursos, equipos y materiales necesarios para este proceso, siendo representado por el tiempo de espera, prontitud al llamado y el tiempo de acción que emplea el profesional de Enfermería para brindar los cuidados y atención que requieren los neonatos en los primeros días de existencia.

Flores ⁽⁵⁵⁾ afirma que la atención oportuna implica la capacidad de las enfermeras de proporcionar los cuidados a los neonatos en el momento exacto o adecuado, utilizando los recursos y materiales de acuerdo con la necesidad de la situación, implicando la observación minuciosa del recién nacido para realizar intervenciones que favorezcan la adaptación extrauterina y evitar la incidencia de signos de alarma y complicaciones neonatales.

d) Atención continua

Apaza ⁽⁵⁶⁾ refiere que esta área alude a la realización de actividades e intervenciones permanentes por parte de las enfermeras a los neonatos durante su periodo de hospitalización, incluyendo también la referencia oportuna e interconsultas a otros ambientes si fuera preciso para su atención correspondiente.

Noé ⁽⁵³⁾ afirma que este componente implica la capacidad que tienen las enfermeras para brindar cuidados sin interrupciones a los neonatos en los tres turnos de atención (mañana, tarde y noche),

garantizando el desarrollo de intervenciones sanitarias que posibilitan que los recién nacidos puedan adecuarse al entorno extrauterino y brindarles la terapéutica adecuada para evitar complicaciones neonatales y favorecer su pronta alta hospitalaria.

2.3.1.5. PERCEPCION DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA

Según Machacca y Orihuela ⁽⁵²⁾ constituye la valoración subjetiva que las madres, familiares u otros usuarios realizan de los cuidados que brindan las enfermeras a la población neonatal desde el momento de nacimiento hasta su alta hospitalaria.

Cerdán ⁽⁵⁷⁾ alude que esto también hace referencia a la opinión que tienen los usuarios del servicio de neonatología respecto a la capacidad que tienen las enfermeras de proporcionar una buena atención a los neonatos que permitan conseguir los mayores beneficios en la adaptación a la vida extrauterina con menores riesgos para su salud.

Finalmente, Valverde ⁽⁵⁸⁾ afirma que representa el juicio de valor expresado por las madres de los neonatos, familiares y otros usuarios sobre la atención humana, segura, oportuna y continúa que brindan los profesionales enfermeros a los recién nacidos durante su estancia en los ambientes de neonatología hasta su alta hospitalaria.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes.

Ho: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Ha₁: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención humana en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes.

Ho₁: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención humana en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes.

Ha₂: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención segura en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes.

Ho₂: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención segura en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes.

Ha₃: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención oportuna en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes.

Ho₃: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención oportuna en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes.

Ha4: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención continua en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes.

Ho4: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención continua en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DE INTERÉS

Percepción de usuarios sobre la calidad de atención en Neonatología.

2.5.2. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN

- **Características demográficas:** Edad, género y zona de residencia.
- **Características sociales:** Estado civil, religión y grado de escolaridad.
- **Características informativas:** Tipo de nacimiento del recién nacido, planificación del embarazo, presencia de complicaciones y prematuridad en el recién nacido.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
VARIABLE DE INTERÉS							
Percepción de usuarios sobre la calidad de atención en Neonatología.	Constituye la valoración subjetiva que realizan los usuarios sobre la calidad de atención que se brinda en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, dividida operacionalmente en atención humana, segura, oportuna y continua, siendo medida con una escala y evaluada como buena,	Percepción calidad de atención humana	Categórica	• La enfermera saluda con cordialidad al ingresar al ambiente de neonatología. • La enfermera muestra preocupación por la salud de su bebé, interrogando si hubo alguna molestia en el turno • La enfermera brinda información idónea sobre los cuidados que debe realizar en su bebé. • La enfermera prioriza las necesidades fisiológicas en el cuidado que brinda a los neonatos. • La enfermera utiliza palabras cariñosas cuando cuida al recién nacido. • La enfermera tiene paciencia cuando brinda los cuidados al recién nacido. • La enfermera aplica la empatía cuando responde las preguntas que le realizas	Buena 19 a 24 puntos Regular 13 a 18 puntos Mala 8 a 12 puntos	Ordinal	Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología

regular y mala calidad de atención.	sobre el cuidado de su recién nacido.			
	La enfermera se despide cortésmente cuando termina de brindar los cuidados al recién nacido.			
Percepción calidad de atención segura	Categoría	- La enfermera evita que haya corrientes de aire en el servicio mientras atiende al recién nacido. - La enfermera se lava las manos antes de realizar las intervenciones en su bebé. - La enfermera utiliza guantes para brindar los cuidados su bebé. - La enfermera protege de las caídas al recién nacido durante la atención. - La enfermera le explica con palabras sencillas los cuidados que realiza en su recién nacido. - La enfermera se muestra segura cuando atiende su recién nacido. - La enfermera transmite confianza cuando atiende al neonato.	Buena 19 a 24 puntos Regular 13 a 18 puntos Mala 8 a 12 puntos	Ordinal

		• La enfermera se preocupa que los equipos y materiales (termómetro, pulsioxímetro, etc.) que utiliza en el cuidado del recién nacido estén en buenas condiciones.		
Percepción calidad de atención oportuna	Categórica	• La enfermera vigila que dé de lactar a su bebé en los momentos adecuados. • La enfermera brinda la atención y tratamiento al bebé en la hora que le corresponde. • La enfermera se preocupa porque su niño realice su orina y heces. • La enfermera acude de inmediato cuando escucha el llanto del recién nacido. • La enfermera acude inmediatamente cuando es requerida en el servicio. • La enfermera dedica el tiempo necesario en el cuidado de su bebé. • La enfermera se preocupa porque su niño no presente signos de alarma • La permanece en el servicio durante la atención en su turno correspondiente.	Buena 19 a 24 puntos Regular 13 a 18 puntos Mala 8 a 12 puntos	Ordinal

Percepción calidad de atención continua	Categoría	• La enfermera realiza el control de las funciones vitales de su bebé en cada turno (mañana, tarde y noche). • La enfermera vigila el estado de salud de su bebé en cada turno. • La enfermera cura el cordón umbilical de su bebé diariamente. • La enfermera realiza el aseo genital de su recién nacido en cada turno de atención	Buena 19 a 24 puntos	Ordinal
		• La enfermera se preocupa porque lleguen los resultado de laboratorio (sangre, Hb, etc.) del recién nacido.	Regular 13 a 18 puntos	
		• La enfermera proporciona sesiones educativas sobre los cuidados básicos neonatales. • La enfermera registra en la historia clínica las intervenciones que realiza en el recién nacido durante el turno de atención. • La enfermera durante el cambio de turno reporta a sus colegas los cuidados realizados en el recién nacido y lo que deben efectuar en el turno siguiente.	Mala 8 a 12 puntos	

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN						
Características demográficas	Rasgos relacionados al aspecto demográfico de los usuarios en estudio.	Edad	Cuantitativa	Fecha de nacimiento	En años	De razón
		Género	Categórica	Fenotipo	Masculino Femenino	Nominal
		Zona de procedencia	Categórica	Zona geográfica de procedencia	Urbana Rural Urbano marginal	Nominal
Características sociales	Atributos propios del ámbito social de los usuarios evaluados	Estado civil Civil	Categórica	Condición civil	Soltera Conviviente Casada Separada	Nominal
		Religión	Categórica	Creencia religiosa	Católica Evangélica Otras religiones	Nominal
		Grado de escolaridad	Categórica	Último grado de estudios alcanzado	Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior técnico Superior universitario	Ordinal

Cuestionario de características generales

Características informativas	Características propias del ámbito informativo de los usuarios evaluados.	Tipo de nacimiento del recién nacido	Categórica	Tipo de nacimiento	Vaginal Cesárea	Nominal
		Planificación del embarazo	Categórica	El embarazo fue planificado	Si No	Nominal
		Presencia de complicaciones en el recién nacido	Categórica	El niño tuvo complicaciones en el nacimiento	Si No	Nominal
		Prematuridad en recién nacido	Categórica	El niño presentó prematuridad al nacer	Si No	Nominal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio fue observacional, porque no se manipuló deliberadamente la variable de interés; además fue prospectivo porque los datos de análisis se obtuvieron del+as encuestas aplicadas en los usuarios de neonatología.

También fue una investigación transversal, debido a que únicamente se realizó un proceso de medición de la variable; y finalmente fue un estudio descriptivo porque solo se evaluó una variable en el ámbito de análisis.

3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

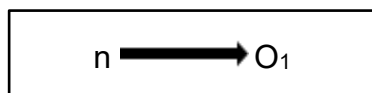
Fue cuantitativo porque se establecieron parámetros numéricos en el proceso de medición de la variable de interés, aplicándose la estadística inferencial en el contraste de las hipótesis de estudio.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Fue de nivel descriptivo porque se orientó a identificar la percepción usuaria sobre la atención en el servicio de Neonatología del nosocomio en estudio durante el periodo de ejecución de esta investigación.

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño aplicado en este estudio fue el de tipo descriptivo simple:



Donde:

n = Usuarios del servicio de Neonatología.

O_1 = Percepción sobre la calidad de atención.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La unidad poblacional fue de 269 usuarios del servicio de neonatología y alojamiento conjunto del nosocomio regional de Huánuco entre los meses de octubre a diciembre del año 2023, de acuerdo con información obtenida del registro diario de nacimientos de esta entidad hospitalaria.

- a) **Criterios de inclusión:** Fueron incluidos en este estudio los usuarios que tuvieron recién nacidos internados por más de 24 horas en el servicio de neonatología del nosocomio y firmaron el consentimiento informado para participar voluntariamente de este estudio.
- b) **Criterios de exclusión:** Se efectuó la exclusión de los usuarios que presentaron bajos grados de escolaridad, sus neonatos tuvieron alguna malformación congénita y no mostraron disposición para participar de este trabajo de investigación.
- c) **Ubicación en espacio:** Se desarrolló en las instalaciones del servicio de Neonatología del nosocomio regional de Huánuco.
- d) **Ubicación en tiempo:** El estudio fue realizado desde el mes de agosto hasta el mes de diciembre del 2023.

3.2.2. MUESTRA

- a) **Unidad analítica y muestral:** Usuarios del servicio de neonatología.
- b) **Marco muestral:** Registro de nacimientos durante los meses de octubre a diciembre en los ambientes de Neonatología del nosocomio regional de Huánuco.
- c) **Muestra:** Se obtuvo aplicando esta fórmula de tamaño muestral:

$$n = \frac{Z^2 \times Pq}{e^2(N - 1) + Z^2 \times Pq}$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 269}{0.05^2(268) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 159$$

La muestra de análisis quedó conformada por 159 usuarios del servicio asistencial de Neonatología durante el periodo comprendido entre los meses de octubre a diciembre del 2023.

d) Tipo de muestreo. La muestra de análisis fue seleccionada aplicando el muestreo probabilístico simple.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Técnicas

Las técnicas que se emplearon en este trabajo investigativo fueron la encuesta para la evaluación de características generales y la psicometría para valorar la percepción usuaria sobre la atención brindada en el servicio de neonatología de este nosocomio.

b) Instrumentos

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO N° 1	
Nombre	Cuestionario de características generales
Autor	Elaboración propia
Descripción del instrumento	Caracterizar los usuarios del servicio de Neonatología.
Estructura (dimensiones, ítems)	El instrumento presentó 10 ítems constituido por 3 ítems sobre rasgos demográficos, 3 ítems de rasgos sociales y 4 ítems propios de las características informativos

Momento de aplicación	Durante la atención en el turno de Neonatología
Tiempo de aplicación	20 minutos por cada usuario encuestado en esta investigación

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO N° 2

Nombre	Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología
Autor	Castro y Noblecilla ⁽²⁹⁾
Descripción del instrumento	Evaluar la percepción usuaria sobre la atención en el servicio de Neonatología.
Estructura (dimensiones, ítems)	32 ítems clasificados en 4 partes: atención humana, segura, continua y oportuna con 8 ítems por dimensión.
Técnica de administración	Psicometría
Baremación general del instrumento	Percepción calidad de atención servicio de Neonatología Buena = 75 a 96 puntos Regular = 53 a 74 puntos Mala = 32 a 52 puntos
Baremación del instrumento por dimensiones	Percepción calidad de atención humana, segura, oportuna y continua Buena = 19 a 24 puntos Regular = 13 a 18 puntos Mala = 8 a 12 puntos
Momento de aplicación	Durante la atención en el turno de Neonatología
Tiempo de aplicación	20 minutos por cada usuario encuestado en esta investigación

c) Validez y confiabilidad de instrumentos

Se determinó efectuando secuencialmente estos procesos:

- **Validez por juicio de expertos**

Se efectuó solicitando a 5 jueces expertos que realicen la evaluación del contenido de la escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología, motivo por el cual cada uno de ellos de modo individual efectuaron la evaluación de los ítems de esta escala, asignando el puntaje correspondiente a cada uno de ellos y efectuando algunas sugerencias para mejorar la precisión en el contenido de los ítems para firma la constancia de validación correspondiente como evidencia de haber realizado este proceso.

Posteriormente se cotejaron las opiniones brindadas por los expertos identificándose que todos ellos opinaron que esta escala era idónea para medir la variable de interés de esta investigación; siendo resumida su opinión en este cuadro:

- **Validez de expertos**

Nº	Datos del experto(a)	Cuestionario características generales	Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología.
1	Dr. Edson Mijail Meza Espinoza	Aplicable	Aplicable
2	Dra. Karen Georgina Tarazona Herrera	Aplicable	Aplicable
3	Mg. Eler Borneo Cantalicio	Aplicable	Aplicable
4	Mg. Ana Lazarte y Ávalos	Aplicable	Aplicable
5	Mg. Emma Flores Quiñónez	Aplicable	Aplicable

Fuente: Constancias de validación (Anexo 5)

- **Confiabilidad estadística de instrumentos**

El proceso de confiabilidad del instrumento empleado en el estudio se desarrolló aplicando inicialmente una prueba piloto el 21 de setiembre del 2023 en 16 usuarios de la unidad asistencial de Neonatología que no fueron considerados dentro de la muestra real del estudio y a los cuales

se aplicaron los instrumentos para poner a prueba la metodología propuesta para el desarrollo de la investigación.

En este sentido, se destaca que la prueba piloto fue efectuada sin mayores contratiempos, no presentándose limitaciones en este proceso, comprobándose que todas las preguntas formuladas fueron fácilmente comprendidas por los usuarios encuestados; y al término de la prueba piloto se realizó la valoración de los indicadores analíticos de esta etapa identificándose estos resultados:

TASA DE ABANDONO	TASA DE RESPUESTA	TASA DE RESPUESTA POR ÍTEMS	TIEMPO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS
0%	100,0%	97,4%	30 minutos en promedio por usuario encuestado

Finalmente se determinó la confiabilidad del instrumento escala de calidad de atención en el servicio de neonatología encontrándose con la aplicación del Alfa de Cronbach un valor de confiabilidad de 0,882 puntos que avaló su utilización en el trabajo de campo propiamente dicho.

a) Recolección de datos

Este periodo se realizó aplicando metódicamente estas intervenciones:

Autorización: Se efectuó presentando el día 30 de setiembre del 2023 un oficio dirigido al director ejecutivo del nosocomio regional de Huánuco solicitando el permiso para efectuar esta investigación en los usuarios del servicio de Neonatología de este nosocomio, que fue aceptado con autorización expedida el 7 de octubre del 2023.

Gestión administrativa y de recursos: Se realizó el 9 de octubre donde se efectuó las coordinaciones para acceder al registro de nacimientos del nosocomio para su acceso correspondiente; y luego durante los días 11 y 12 de octubre del 2023 se gestionó la dotación del

personal humano y recursos necesarios para la realización de este estudio investigativo.

Actividades de capacitación: Se efectuó los días 14 y 15 de octubre donde todos los integrantes del equipo de investigación recibieron capacitación técnica sobre las actividades y procedimientos que debían desarrollar para aplicar los instrumentos de medición.

Aplicación de instrumentos: Según programación previamente establecida, esta fase inicio el 17 de octubre del 2023 en la que los encuestadores con la venia de las autoridades pertinentes ingresaron a los ambientes de la unidad neonatal y fueron abordando a cada uno de los usuarios presentes en esta unidad asistencial.

Luego, solicitaron de modo cordial su participación en el estudio explicando el propósito de este trabajo de investigación, haciéndoles firmar el consentimiento informado y aplicando posteriormente los instrumentos en aproximadamente 30 minutos por persona encuestada.

Se continuó efectuando esta actividad los días siguientes encuestando un promedio de 5 a 7 usuarios por día evaluado, almacenando las encuestas en un archivador, finalizando el proceso de aplicación de instrumentos el 16 de diciembre del 2023.

3.3.1.1. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Esta etapa se realizó a partir del 17 de diciembre del 2023 donde los integrantes del equipo investigativo evaluaron todos los instrumentos aplicados en la fase previa verificando que estén llenados de manera correcta, pasando todos los instrumentos este proceso de control y seguidamente se realizó la codificación correspondiente consolidándola en la base de datos del informe.

Seguidamente, esta base fue extrapolada al programa estadístico SPSS 25.0 siguiendo los protocolos establecidos para su adecuado procesamiento, siendo tabuladas de manera

pertinente y presentadas en tablas de acuerdo con los objetivos y dimensiones del estudio.

3.3.1.2. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- a) Análisis descriptivo:** Se desarrolló empleando medidas categóricas de frecuencias y proporciones, siendo los resultados interpretados según información teórica de la variable de interés.
- b) Análisis inferencial:** Este análisis se realizó para efectuar el contraste de las hipótesis planteadas en el presente estudio, que se desarrolló aplicando el ritual de significancia estadística en sus cinco pasos secuenciales utilizando el estadístico del Chi Cuadrado para una muestra en este proceso y considerando el valor $p < 0,05$ como margen de error estadístico y criterio estandarizado de referencia para aceptar la hipótesis de análisis y establecer las conclusiones de la investigación, desarrollándose ello en el programa SPSS 25.0.

3.3.2. ASPECTOS ÉTICOS

Se cumplió con este requisito aplicando los criterios bioéticos que guían la investigación en el contexto asistencial, basando exclusivamente en la aplicación del consentimiento informado que fue firmado por cada uno de los usuarios participantes del estudio, garantizando con ello que su participación en este proceso se realizó de manera voluntaria y facultativa.

Además se destaca que en el desarrollo de este estudio se cumplió con aplicar el principio de beneficencia, por medio del cual los encuestadores brindaron a cada uno de los usuarios las comodidades necesarias para responder los ítems planteados en los instrumentos con total libertad, brindando datos que fueron utilizados para proponer medidas que mejoran la atención en este servicio sanitario; aplicando también el principio de no maleficencia evitando causar afectaciones en

la salud física o psicológica de los participantes, destacando en este proceso el manejo confidencial de la información recolectado y su uso con fines investigativos.

Del mismo modo, se aplicó el precepto de autonomía, con la cual se dio a cada usuario encuestado la libertad de decidir si acepta formar parte de la aplicación de instrumentos, y por último, se garantizó el cumplimiento del principio de justicia, dando un trato igualitario a todas las personas participantes de este proceso sin ninguna forma de discriminación; finalmente se consideró la aplicación de las conductas responsables en investigación, realizando una adecuada citación de los autores consultados en este proceso y se evitó toda modalidad de plagio en la redacción de este informe, pasando revisión por la plataforma Turnitin para garantizar la originalidad de su contenido y aplicando finalmente las buenas prácticas en la exposición científica de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Características demográficas de los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Características demográficas	n = 159	
	fi	%
Edad en años		
18 a 24	76	47,8
25 a 31	57	35,8
32 a 38	26	16,4
Género		
Masculino	12	7,5
Femenino	147	92,5
Zona de procedencia		
Urbana	84	52,8
Rural	22	13,9
Urbano marginal	53	33,3

En el análisis de estas características se identificó que hubo predominio de usuarios con edades ubicadas entre los 25 y 31 años, perteneciendo casi la totalidad de ellos al género femenino y procediendo en mayor porcentaje de zonas urbana de la ciudad.

Tabla 2. Características sociales de los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Características sociales	n = 159	
	fi	%
Estado civil		
Soltera	16	10,1
Casada	40	25,2
Conviviente	92	57,9
Separada	11	6,8
Religión		
Católica	98	61,6
Evangélica	52	32,7
Otras religiones	7	5,7
Grado de escolaridad		
Primaria completa	14	8,8
Secundaria incompleta	30	18,9
Secundaria completa	63	39,6
Superior técnico	28	17,6
Superior universitario	24	15,1

En la evaluación descriptiva de estas características, se encontró que sobresalieron las usuarias que tuvieron una relación de convivencia, con predominio de los que ejercieron la religión católica y tuvieron estudios secundarios completos.

Tabla 3. Características informativas de los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Características informativas	n = 159	
	fi	%
Tipo de nacimiento del recién nacido		
Vaginal	107	67,3
Cesárea	52	32,7
Planificación de embarazo		
Si	118	74,2
No	41	25,8
Presencia de complicaciones en el recién nacido		
Si	29	18,9
No	130	81,1
Prematuridad en recién nacido		
Si	22	13,8
No	137	86,2

Al analizar las características informativas de las usuarias encuestadas se halló que una proporción mayoritaria de madres manifestaron que sus bebés nacieron por vía vaginal, con predominio de las que se refirieron que planificaron su embarazo; identificándose también que sobresalieron los usuarios que manifestaron que sus neonatos no tuvieron complicaciones en el nacimiento y además predominaron los que manifestaron que sus niños no fueron prematuros.

Tabla 4. Dimensiones de la percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Dimensiones percepción calidad de atención servicio de Neonatología	n = 159	
	fi	%
Percepción calidad de atención humana		
Buena	56	35,2
Regular	94	59,1
Mala	9	5,7
Percepción calidad de atención segura		
Buena	64	40,3
Regular	90	56,6
Mala	5	3,1
Percepción calidad de atención oportuna		
Buena	60	37,7
Regular	92	57,9
Mala	7	4,4
Percepción calidad de atención continua		
Buena	69	43,4
Regular	87	54,7
Mala	3	1,9

En esta tabla se identificó que sobresalieron las madres que percibieron una regular calidad de atención en las dimensiones de atención humana, predominando también aquellas que opinaron que hubo una regular atención segura en este servicio asistencial; y en esta línea, también prevalecieron las madres usuarias que percibieron una regular atención oportuna y continua en los neonatos nacidos en la unidad neonatal del nosocomio en estudio.

Tabla 5. Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Percepción calidad de atención en servicio de Neonatología	fi	%
Buena	62	39,0
Regular	91	57,2
Mala	6	3,8
Total	159	100,0

En esta tabla se encontró que la mayoría de las madres valoraron como regular la atención brindada por las enfermeras en la unidad neonatal; identificándose que luego se ubicó un porcentaje importante de madres que percibieron que hubo una buena atención en este servicio; y finalmente, una proporción minoritaria de madres usuarias opinaron que se presentó una mala atención de Enfermería en las unidades de Neonatología de esta entidad hospitalaria.

4.1.1. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

b) Contraste de hipótesis general

Tabla 6. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Percepción calidad de atención en servicio de Neonatología	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X^2)	Significancia (p valor)
Buena	62	39,0	53,0	70,45	0,000
Regular	91	57,2	53,0		
Mala	6	3,8	53,0		
Total	159	100,0			

En esta tabla se realiza el contraste de la hipótesis general del estudio, evidenciándose que los resultados del procesamiento de información efectuado con el X^2 para una muestra mostraron un valor $p = 0,000$ que demuestra que las frecuencias contrastadas en el grupo de análisis fueron estadísticamente diferentes, comprobándose que prevalecieron los usuarios que percibieron una regular atención de salud en el servicio de Neonatología.

c) Contraste de primera hipótesis específica

Tabla 7. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención humana en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Percepción calidad de atención humana Servicio de Neonatología	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Buena	56	35,2	53,0	68,42	0,000
Regular	94	59,1	53,0		
Mala	9	5,7	53,0		
Total	159	100,0			

Al efectuar el contraste de la primera hipótesis específica formulada en esta tesis de investigación, se encontró que los resultados del procesamiento de información con la prueba estadística correspondiente reflejaron una $p = 0,000$; que demuestra que existen diferencias en el análisis comparativo de las frecuencias evaluadas en el grupo de análisis, que conlleva a determinar que prevalecieron los usuarios que percibieron una regular atención humana en los ambientes de Neonatología del nosocomio regional de Huánuco.

d) Contraste de segunda hipótesis específica

Tabla 8. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención segura en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Percepción calidad de atención segura Servicio de Neonatología	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Buena	64	40,3	53,0	71,59	0,000
Regular	90	56,6	53,0		
Mala	5	3,1	53,0		
Total	159	100,0			

Respecto al proceso de comprobación de la segunda hipótesis específica se encontró que la aplicación de los pasos del ritual de la significancia efectuada con la prueba señalada en esta tabla mostró un valor de significancia $p = 0,000$, mostrando que las frecuencias observadas son estadísticamente diferentes con predominio de usuarios que percibieron una regular calidad de atención segura en el servicio de neonatología de esta entidad hospitalaria.

e) Contraste de tercera hipótesis específica

Tabla 9. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención oportuna en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Percepción calidad de atención oportuna Servicio de Neonatología	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Buena	60	37,7	53,0	69,55	0,000
Regular	92	57,9	53,0		
Mala	7	4,4	53,0		
Total	159	100,0			

En el proceso de contraste de la tercera hipótesis específica formulada en esta investigación, se encontró que los reportes del procesamiento inferencial de información mostraron una significancia $p = 0,000$, que corroborándose que los datos analizados en este apartado del estudio son diferentes estadísticamente, estableciéndose que sobresalieron los usuarios que valoraron una regular atención oportuna en la unidad neonatal.

f) Contraste de cuarta hipótesis específica

Tabla 10. Comparación de frecuencias de la percepción sobre la calidad de atención continua en usuarios del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

Percepción calidad de atención continua Servicio de Neonatología	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Buena	69	43,4	53,0	73,81	0,000
Regular	87	54,7	53,0		
Mala	3	1,9	53,0		
Total	159	100,0			

En esta tabla se halló que los reportes estadísticos del procesamiento inferencial de resultados mostraron un valor $p = 0,000$ corroborándose que las frecuencias analizadas en este proceso fueron estadísticamente diferentes, permitiendo establecer que predominaron los usuarios que percibieron una regular atención continua en los ambientes de la unidad de Neonatología.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En este apartado del estudio se desarrolla el proceso de discusión de los reportes presentados en el capítulo anterior, partiendo de la premisa que el objetivo general del estudio fue identificar la percepción de los usuarios sobre la atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco; cuyo procedimiento inferencial de comprobación de hipótesis hecho con el Chi Cuadrado para una muestra permitió identificar que las diferencias evaluadas en el grupo de estudio fueron significativas con un valor $p = 0,000$, predominando los usuarios que percibieron regular atención en el servicio de análisis, aceptándose la hipótesis formulada en este trabajo investigativo.

En este sentido se destaca que en este estudio se corroboró que un porcentaje mayoritario de 57,2% (91) de personas usuarias encuestadas percibieron regular atención en el servicio de Neonatología, 39% (62) valoraron la atención como buena y 3,8% (6) consideraron que la atención en este servicio fue mala; en cuanto a las hipótesis específicas, se halló que sobresalió la población usuaria que valoró una regular atención en la dimensión humana, segura, oportuna y continua en los ambientes de la unidad neonatal con un valor $p = 0,000$ en todas las dimensiones de análisis, siendo esta información estadísticamente significativa.

Estos datos son concordantes con los reportes expuestos por Reimer ⁽²³⁾ en su informe de tesis donde también evidenció que más del 50% usuarios manifestaron que se brinda una atención regular a la población neonatal, estableciendo que a pesar de que la mayoría de ellos perciben como adecuadas las intervenciones de Enfermería en los recién nacidos, existen algunas limitaciones que inciden para que no puedan cubrir las necesidades de información de las madres sobre los cuidados neonatales, que también se demostró en este estudio donde se evidenció una regular percepción usuaria

sobre la atención sanitaria brindada en los ambientes e instalaciones de la unidad neonatal.

Asimismo, Castro ⁽¹⁶⁾ en su estudio encontró que predominaron los usuarios del servicio de neonatología valoraron como regular la atención del personal de Enfermería a los neonatos durante su periodo de hospitalización, mostrándose satisfechos con las intervenciones que se efectuaban en este servicio para evitar complicaciones neonatales; no obstante, también evidenciaron limitaciones en sus necesidades de información que no es satisfecha básicamente por la sobrecarga de actividades en el servicio y la falta de tiempo para educar a las madres sobre los cuidados básicos que deberían realizar en el periodo neonatal.

Ello también fue reafirmado por Jaramillo et al.⁽²⁴⁾ quienes también evidenciaron que las madres usuarias de las unidades neonatales percibieron como regular la atención de las enfermeras durante el periodo de hospitalización, mostrando conformes con las intervenciones que realizaban a sus niños en la curación del cordón umbilical, vigilancia de signos de alarma, acudir con prontitud cuando el recién nacido llora o evidencia signos de dolor; sin embargo, también evidenciaron insatisfacción con la información que les brindaban este proceso; situación que concuerda con nuestros reportes.

Lázaro ⁽²⁷⁾ también demostró que una elevada proporción de madres usuarias de la unidad asistencial de Neonatología tuvieron una percepción regular de la atención de Enfermería en los neonatos después del proceso de nacimiento hasta el alta hospitalaria, mostrándose de acuerdo en que estas generalmente tienden a proporcionar cuidados oportunos, seguros y continuos a los recién nacidos en los aspectos relacionados a la profilaxis del cordón umbilical, terapéutica indicada por el neonatólogo, fototerapia y vigilancia de signos de alarma, pero que existen limitaciones en las actividades educativas sobre los cuidados neonatales, que es similar a los reportes expuestos en nuestro informe.

Castro y Noblecilla ⁽²⁹⁾, siguiendo la tendencia descrita previamente, también evidenciaron que prevalecieron las madres y usuarios que

percibieron como regular la atención de Enfermería en la población neonatal, mostrando confianza en las intervenciones que realizaban para asegurar el confort neonatal, garantizando la continuidad de los cuidados en los diversos turnos de atención, no obstante también reflejaron algunas limitaciones en el proceso de comunicación interpersonal y no acudir oportunamente cuando los neonatos lo necesitan que, se asemeja en cierto modo, a lo expuesto en este informe de tesis.

Finalmente, Nazario ⁽¹⁹⁾ evidenció en su trabajo investigativo que las madres mayormente estuvieron medianamente satisfechas con la atención continua, humana, oportuna y segura que brindaba el personal asistencial de Enfermería a los recién nacidos, señalando también que existen algunas deficiencias la comunicación interpersonal sobre los cuidados neonatales, manifestando que mayormente se centran a brindar información sobre la importancia de la lactancia materna, obviando otros puntos relacionados a los cuidados básicos que dificultan el desempeño materno en la prevención de complicaciones y signos de alarma en el periodo neonatal.

En contraparte, se identificó que Pariasca ⁽²⁵⁾ en su estudio expuso información que es contraria a la mostrada en esta investigación, identificando que sobresalieron las madres percibieron una alta calidad en la atención de Enfermería en los neonatos hospitalizados, mostrándose satisfechas con los cuidados que brindaban desde el momento de nacimiento hasta el alta hospitalario, garantizando que los cuidados se brindaron de manera oportuna, segura y continua para evitar complicaciones neonatales y favorecer su adaptación extrauterina para su pronta alta hospitalaria.

Contrarios también son los datos expuestos por Paredes ⁽²⁶⁾ quien en su tesis investigativo evidenció que sobresalieron las madres que percibieron que las enfermeras otorgaban una buena calidad de atención a sus bebés en los ambientes neonatales, mostrando disposición de acudir inmediatamente cuando el bebé llora o se les necesita, brindando intervenciones seguras, tratándolas con respeto, informándolas sobre cada uno de los procedimientos realizados y garantizando la continuidad de la atención hasta su alta de este servicio asistencial.

Mederos ⁽²⁸⁾ en su tesis también mostró información relativamente distinta a la expuesta en nuestros reportes, identificando que sobresalieron estadísticamente las madres que valoraron favorablemente los cuidados que proporcionaban las enfermeras a los recién nacidos en las unidades neonatales, mostrándose satisfechas con el cuidado humano, oportuno, seguro y continuó que se otorgaba en este proceso para asegurar una óptima adaptación al entorno extrauterino, vigilancia para prevenir signos de alarma y otras intervenciones para garantizar el bienestar de las madres y neonatas hasta conseguir el alta hospitalaria.

En este sentido, se destaca que los reportes expuestos en diversas investigaciones coinciden mayormente en establecer que existe predominio de usuarios que opinaron que hubo una regular atención en las intervenciones que realizan los profesionales de Enfermería en los neonatos durante los días posteriores del nacimiento, resaltando que estos evidencian tener compromiso por aplicar principios humanísticos en la atención neonatal, brindando intervenciones seguras y realizando actividades que favorecen la adecuación al contexto extrauterino, garantizándose también la oportunidad y continuidad de la atención durante el periodo neonatal.

Sin embargo, también existe preocupación porque se ha identificado algunas deficiencias en la realización de intervenciones educativas a lo largo de este proceso, pues son escasas las oportunidades que las enfermeras dedican a brindar información a los usuarios sobre el cuidado neonatal, dedicándose principalmente a brindarles información sobre la importancia del inicio temprano de la lactancia materna exclusiva y cuidados neonatales, no tomándose el tiempo de explicar las intervenciones que efectuaban durante la atención brindada y los signos de alarma que deberían considerar para evitar las complicaciones neonatales, situación que amerita ser considerada para implementar medidas que mejoren la calidad de atención en las unidades neonatales y fortalezcan la satisfacción de los usuarios de este servicio.

Prosiguiendo con el análisis correspondiente, se destaca que las fortalezas de este trabajo investigativo radican en que se aplicaron técnicas metodológicas acordes al nivel investigativo, encuestando a una proporción

representativa de usuarios del servicio de neonatología quienes fueron evaluados con un instrumento fue validado por jueces expertos en la problemática de análisis y alcanzó un valor óptimo de confiabilidad estadística para garantizar una adecuada valoración de los usuarios sobre la atención brindada en el servicio asistencial de neonatología; destacándose que se tuvo la colaboración del personal de este servicio para el desarrollo del estudio.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, se considera pertinente reconocer que el diseño establecido para su ejecución únicamente permitió realizar la descripción de las características relacionadas a la calidad de atención en el servicio de Neonatología en la dimensión humana, oportuna, segura y continua, no permitiendo establecer relaciones con otras variables de análisis, destacando además que por las intervenciones que se efectúan en la unidad neonatal hubo momentos en que presentó saturación de usuarios que causaban distracciones y dificultaban la aplicación de las encuestas, siendo estas subsanadas realizando la aplicación de instrumentos en horarios con menor afluencia de personas para obtener la mayor información posible que fue presentada en esta investigación.

También se resalta que los resultados presentados en este informe solo pueden ser inferencializados a poblaciones con características semejantes analizados en el proceso de ejecución, considerando también que es importante que se sigan realizando investigaciones sobre la temática de estudio para identificar limitaciones en este proceso y establecer medidas que fortalezcan la atención que se brinda en la unidad neonatal.

Finalmente, desde un enfoque personal, se considera que el análisis de la calidad de atención en el servicio de Neonatología representa un eje relevante en el área sanitaria pues permite evaluar el desempeño que tienen los profesionales de Enfermería en la dotación de cuidados neonatales, debiéndose desarrollar evaluaciones periódicas de la percepción usuaria para identificar limitaciones en este proceso y se establezcan planes de mejora continua y protocolos institucionales de atención que mejoren la percepción usuaria sobre la atención brindada en los ambientes de la unidad neonatal.

CONCLUSIONES

1. Los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco percibieron mayoritariamente una regular calidad de atención en la unidad neonatal con una $p = 0,000$; que favoreció que se acepte la hipótesis de investigación en este informe de tesis.
2. Se evidenció que predominaron los usuarios que percibieron una regular atención humana en el servicio de Neonatología del nosocomio en estudio con una significancia $p = 0,000$; procediéndose a aceptar la hipótesis de investigación en este componente de análisis.
3. Se halló que sobresalieron los usuarios que opinaron que hubo una regular atención segura en el servicio de Neonatología del nosocomio en estudio con una $p = 0,000$, favoreciendo la aceptación de la segunda hipótesis específica formulada en esta investigación.
4. Se encontró que predominaron los usuarios que percibieron una regular atención oportuna en el servicio de Neonatología del nosocomio en estudio con una $p = 0,000$ aceptándose la tercera hipótesis específica formulada en este informe de tesis.
5. Y, finalmente, prevalecieron los usuarios que valoraron una regular atención continua en el servicio de Neonatología del nosocomio en estudio con una $p = 0,000$; que permitió aceptar la cuarta hipótesis específica planteada en este estudio investigativo.

RECOMENDACIONES

Al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán

- Socializar los reportes de este estudio con la jefatura de Enfermería y la enfermera jefe de neonatología para que conozcan las debilidades identificadas en este proceso y se involucren en el desarrollo de medidas que mejoren la atención brindada en las unidades neonatales.
- Desarrollar talleres de capacitación dirigidos al personal asistencial del nosocomio con temas relacionados a la atención humana en el ámbito para que puedan aplicarlo adecuadamente en la atención hospitalaria y fortalecer la percepción usuaria en este proceso.
- Colocar buzones de sugerencias y reclamaciones en todos los ambientes del nosocomio donde los usuarios puedan expresar las quejas que tengan de la atención sanitaria y se implementen medidas que fortalezcan su desempeño y mejoren la satisfacción usuaria en el cuidado nosocomial.

A la jefatura del servicio Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán

- Implementar planes de mejora continua, dirigidos a mejorar la atención sanitaria en las unidades neonatales, priorizando el desarrollo de actividades educativas y de comunicación asertiva, para mejorar la opinión de los usuarios sobre los cuidados brindados en la población neonatal.
- Diseñar estrategias metodológicas orientadas a capacitar a los profesionales del servicio sobre la atención y cuidados que deben brindar a los neonatos para cubrir sus necesidades de salud y mejorar la satisfacción de los usuarios de este servicio asistencial.
- Implementar guías de observación para evaluar la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería a los neonatos, identificando las falencias que se presentan en este proceso y se establezcan las medidas que mejoren la atención en los ambientes de neonatología.

- Involucrar al personal que labora en el servicio de neonatología en la realización de actividades que permitan mejorar la atención otorgada a los neonatos, promoviendo la participación de las madres y familiares en este proceso hasta conseguir su alta hospitalaria.

A los profesionales de Enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán

- Propiciar una comunicación empática y asertiva con las madres y otros usuarios de la unidad neonatal para informarles sobre los cuidados que se brindan a los recién nacidos para favorecer su adaptación a la vida extrauterino y evitar complicaciones neonatales.
- Participar en la elaboración de manuales y protocolos asistenciales orientados a brindar a los neonatos una atención humana, segura, oportuna y continua que satisfaga sus necesidades y mejore la percepción usuaria con la atención proporcionada en esta unidad hospitalaria.
- Mejorar sus capacidades comunicativas con las madres y familiares durante la atención que brindan a los neonatos en el servicio, aplicando el respeto y la empatía para informarles sobre los cuidados que deben realizar para evitar signos de alarma y favorecer el alta hospitalaria.

A los estudiantes de Enfermería

- Desarrollar investigaciones similares en otros nosocomios de Huánuco para realizar un análisis más profundo de esta temática y se diseñen medidas estratégicas específicas para fortalecer la atención en la unidad neonatal y ambientes de alojamiento conjunto.
- Realizar estudios cualitativos donde se analice los sentimientos y vivencias maternas durante la atención de Enfermería a los neonatos para tener una valoración subjetiva de este proceso y se propongan medidas que fomenten la humanización del cuidado en las unidades neonatales.

A los usuarios de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán

- Expresar las dudas e inquietudes que tengan respecto a la atención que brindan los profesionales de Enfermería a los neonatos para que puedan participar de este proceso y evitar complicaciones neonatales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta méd. Peru [Internet]. 2023 [Consultado el 12 de setiembre del 2023]; 40(4): 308 – 313. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es
2. Victorio G, Romaní H, Romaní S. Factores de riesgo asociados a estancia hospitalaria prolongada en cuidados intensivos neonatales: Un estudio de casos y controles. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2023 [Consultado el 12 de setiembre del 2023]; 23(3): 122 – 130. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312023000300122&lng=es
3. Saturno P, Poblano O, Flores S, Martínez I, Vieyra W, Halley M. Carencias y variabilidad en la calidad de la atención a neonatos hospitalizados en México. Estudio transversal en 28 hospitales públicos. Salud pública Méx [Internet]. 2021 [Consultado el 13 de setiembre del 2023]; 63(2): 180 – 189. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342021000200180&lng=es
4. Zafra J, Veramendi L, Villa N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An. Fac. Med. [Internet]. 2015 [Consultado el 13 de setiembre del 2023]; 76(1): 87 – 88. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017&lng=es
5. Fajardo G, Benalcázar C, Almache V, Román L. Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet]. 2023 [Consultado el 13 de setiembre del 2023]; 7(4): 3955-3966. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7243>

6. Neciosup A. Calidad de atención en Neonatología y la gestión de la prevención de infecciones de un Hospital de Lima. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2022. [Consultado el 14 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89218>
7. Rios C, Calvo C. Calidad y satisfacción familiar del neonato-niño en el servicio de neonatología y pediatría. Hospital Regional de Loreto. [Internet] Loreto: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado el 14 de setiembre del 2023] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33613/rios_mc.pdf
8. Castañeda L. Calidad de atención y satisfacción de los padres del área de neonatología de un hospital de Junín. [Internet] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. [Consultado el 15 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ca1b72f6-66e5-4b16-9c4e-2d44063c2883/content>
9. Alegre R. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima [Internet] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. [Consultado el 15 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/61829d4a-225d-4257-8198-8ed4328b89f9/content>
10. Sánchez M. Calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de Chincha. [Internet] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. [Consultado el 16 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/511cf58e-a169-4045-9967-c22df4dc016e/content>
11. Gonzales Y. Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital San José [Internet] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. [Consultado el 16 de setiembre del 2023] Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e15ed919-1788-4d19-9571-d573c7fbbc33/content>

12. Pérez B. Calidad de los registros de enfermería y gestión del cuidado de enfermería en Neonatología de un hospital Ica. [Internet] Ica: Universidad César Vallejo; 2023. [Consultado el 17 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126500>
13. Avilia F, Huerta S, Beristain I, Ochoa M. Calidad de la atención de enfermería al recién nacido prematuro con síndrome de dificultad respiratoria. Revista Sanitaria de Investigación. [Internet] 2023. [Consultado el 17 de setiembre del 2023]; 2(1): 2 – 8. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/calidad-de-la-atencion-de-enfermeria-al-recien-nacido-prematuro-con-sindrome-de-dificultad-respiratoria/>
14. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna – paterna en relación con los cuidados de Enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Internet] España: Universidad de Oviedo; 2022. [Consultado el 18 de setiembre del 2023] Disponible en: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y
15. Torres D, Solano B, Landeta D. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet] 2023. [Consultado el 18 de setiembre del 2023]; 8(1): 5678 – 5696. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921>
16. Castro N. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital General del Puyo. [Internet] Ecuador: Universidad Regional Autónoma Los Andes; 2020. [Consultado el 19 de setiembre del 2023] Disponible en: https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11751/1/TUAEXCO_MSS001-2020.pdf

17. Fretel N, Castro C, Manyari G, Ricra C, Canchari Y, Inga G. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. *Vive Rev. Salud.* [Internet] 2023. [Consultado el 19 de setiembre del 2023]; 7(19): 5678 – 5696. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432024000100164&lng=es
18. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca. [Internet] Huancayo: Universidad Continental; 2022. [Consultado el 20 de setiembre del 2023] Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_504_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf
19. Nazario H. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de Enfermería al recién nacido en C.S. Ambo. [Internet] Huánuco: Universidad Alas Peruanas; 2022. [Consultado el 20 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/9910>
20. Delgado M. Satisfacción del usuario respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de neonatología del Hospital Nacional Hipólito Unanue. [Internet] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. [Consultado el 21 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3217>
21. Zegarra Y. Estudio comparativo del cuidado enfermero al recién nacido inmediato en Centro de Salud I-4 y Servicio de Neonatología - Hospital Hipólito Unanue de Tacna. [Internet] Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2022. [Consultado el 22 de setiembre del 2023] Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4947>
22. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud neonatal: NTS N° 106-MINSA/DGSP-V.01 (R.M. N° 828-2013/MINSA. [Internet] Lima: MINSA; 2013. [Consultado el 23 de setiembre del 2023] Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/279677-norma-tecnica-de-salud-para-la-atencion-integral-de-salud-neonatal-nts-n-106-minsa-dgsp-v-01-r-m-n-828-2013-minsa>

23. Reimer A. Calidad de atención de enfermería en terapia intensiva neonatal del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland. Revista Ciencia y Cultura [Internet] 2023. [Consultado el 23 de setiembre del 2023]; 7(1): 28 – 31. Disponible en: <https://revistacientifica.difuciencia.com/index.php/ueb/article/view/25>
24. Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Investigación y Educación en Enfermería. [Internet] 2019. [Consultado el 24 de setiembre del 2023]; 36(1): e8. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072018000100008&lng=es&nrm=iso
25. Pariasca R. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de Enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José. [Internet] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023. [Consultado el 24 de setiembre del 2023] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121956/Pariasca_PRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Paredes F. Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres, servicio de alojamiento conjunto – Neonatología Hospital Estatal Paita. [Internet] Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2022. [Consultado el 25 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9736>
27. Lázaro C. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del servicio de neonatología y UCI neonatal de un hospital nacional. [Internet] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Consultado el 25 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6423>

28. Mederos Y. Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato hospitalizado en un hospital Nacional de Ayacucho. [Internet] Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2021. [Consultado el 26 de setiembre del 2023] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92029/Mederos_PYY-SD.pdf?sequence=1
29. Castro B, Noblecilla Y. Percepción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología sobre la calidad del cuidado enfermero; Hospital Santa Rosa. [Internet] Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020. [Consultado el 26 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/3625>
30. Arías H. Satisfacción de la madre sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en la unidad de Neonatología del Hospital II Essalud. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2020. [Consultado el 27 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/2ef49730-90dd-4fdd-ada4-17b6c5d4120e/content>
31. Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2019. [Consultado el 27 de setiembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1831>
32. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010 [Consultado el 28 de setiembre del 2023]; 26(1): 143 – 154. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
33. Santiago A, Jiménez A, Fonseca E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedián en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet] 2020 [Consultado el 28 de setiembre del 2023]; 26(1): 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-

95532020000100219&lng=es

34. Villasis M, Garduño J. Hacia la mejora de la calidad de la atención en recién nacidos. Bol. Med. Hosp. Infant. Mex. [Internet]. 2014 [Consultado el 29 de setiembre del 2023]; 71(2): 65 – 67. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462014000200001&lng=es
35. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enferm. glob. [Internet]. 2012 [Consultado el 29 de setiembre del 2023]; 11(28): 316 – 322. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016&lng=es
36. Beristain I, Álvarez A, Huerta M, Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura Sanus. [Internet]. 2022 [Consultado el 30 de setiembre del 2023]; 7: e212. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/7482/748277396019/748277396019.pdf>
37. Gómez L, Valbuena C, Henao A. Análisis de una narrativa de enfermería desde la teoría de los cuidados de Swanson. Rev. Cultura de los Cuidados. [Internet]. 2012 [Consultado el 30 de setiembre del 2023]; 25(59): 39 – 49. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/351874779_Analisis_de_una_narrativa_de_enfermeria_desde_la_teor%C3%ADa_de_los_cuidados_de_Swanson
38. Ministerio de Salud. Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Manual de organización y funciones del departamento de Pediatría. [Internet] Lima: MINSA; 2005. [Consultado el 1 de octubre del 2023] Disponible en: <http://sieval.sanbartolome.gob.pe/Transparencia/Publicacion2012/Planeamiento/Organigrama/MOF%20MINSA/13%20MOF%20Pediatria%202005.pdf>
39. Novoa J, Milad M, Vivanco G, Fabres J, Ramírez R. Recomendaciones de

organización, características y funcionamiento en Servicios o Unidades de Neonatología. Rev. chil. Pediatr. [Internet]. 2009 [Consultado el 1 de octubre del 2023]; 80(2): 168 – 187. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062009000200010&lng=es.

40. Bazaña G, Carvajal F, Cifuentes J, Gallardo P, Kattan J, Méndez A et al . Recomendaciones de organización, diseño, características y funcionamiento de servicios o unidades de neonatología. Andes Pediatr. [Internet]. 2021. [Consultado el 2 de octubre del 2023]; 92(1): 138 – 150. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-60532021000100138&lng=es
41. Rodríguez K. Percepción del usuario sobre la relación del cuidado de enfermería y calidad de atención. Servicio de Emergencia, Hospital III-1, Trujillo. [Internet] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2023. [Consultado el 2 de octubre del 2023] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/153738/Rodriguez_AKM-SD.pdf?sequence=1
42. Rojas J. Percepción del usuario externo desde dimensiones de calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de Referencias y Contrareferencias. [Internet] Pisco: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado el 3 de octubre del 2023] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38136/rojas_vc.pdf?sequence=1
43. Castillo C. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS. [Internet] Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2022. [Consultado el 3 de octubre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6479/TESES%20CASTILLO%20ENCINAS%20CARMEN%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

44. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet] Ginebra: OMS; 2023. [Consultado el 4 de octubre del 2023] Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
45. Febres R., Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [Consultado el 4 de octubre del 2023]; 20(3): 397 – 403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es
46. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. [Internet]. 2022 [Consultado el 5 de octubre del 2023]; 22(): e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es
47. Lázaro C. Calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del familiar del servicio de neonatología y uci neonatal de un hospital nacional. [Internet] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. [Consultado el 5 de octubre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/1b425108-1341-4dcb-905c-392f0155fcba>
48. Quijada E, Nario J. Calidad de atención del profesional de Enfermería y satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José. [Internet] Callao; Universidad Nacional del Callao; 2018. [Consultado el 6 de octubre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3996>
49. Gambini I. Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2020. [Consultado el 6 de octubre del 2023] Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49947?show=full>

50. Velásquez C. Percepción de los padres sobre calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Consultado el 7 de octubre del 2023] Disponible en:
51. Navarro J. Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, servicio de UCIN neonatal, HNDAC. [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2012. [Consultado el 7 de octubre del 2023] Disponible en:
52. Machacca C, Orihuela M. Percepción de los padres sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido en el servicio de Neonatología. [Internet] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018. [Consultado el 8 de octubre del 2023] Disponible en:
53. Noé M. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de Enfermería en el servicio de pediatría del Hospital José Cayetano Heredia. [Internet] Piura: Universidad Alas Peruanas; 2016. [Consultado el 9 de octubre del 2023] Disponible en:
54. López E. Calidad de atención y humanización del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los padres de los neonatos internados en el servicio de neonatología del Hospital Regional Cusco. [Internet] Cusco: Universidad César Vallejo; 2016. [Consultado el 10 de octubre del 2023] Disponible en:
55. Flores K. Percepción de la enfermera sobre el cuidado humanizado y su aplicación en el Servicio de Neonatología del Hospital Goyeneche. [Internet] Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023. [Consultado el 11 de octubre del 2023] Disponible en:
56. Apaza H. Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de cinco años en el Puesto de Salud Virgen de la Candelaria. [Internet] Puno: Universidad Privada San Carlos; 2023. [Consultado el 12 de octubre del 2023] Disponible en:

57. Cerdán A. Percepción y Expectativas de las madres de recién nacido sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Público. [Internet] Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2019 [Consultado el 13 de octubre del 2023] Disponible: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5785/ENFERMERIA_PERCEPCION_CERDAN_VARGAS_ANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
58. Valverde N. Percepción de los padres de neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de la enfermera y la calidad del servicio de Neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao – Lima, 2020. [Internet] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2020. [Consultado el 14 de octubre del 2023] Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5665/TESIS_VALVERDE%20ROMERO.pdf?sequence=2&isAllowed=n

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nieto E. Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del estudio: PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2023.						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores Variable de interés: Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en Neonatología.			
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023?	Identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023.	Ha: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes. Ho: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Percepción de calidad de atención general	Buena 75 a 96 puntos Regular 53 a 74 puntos Mala 32 a 52 puntos	1. La enfermera saluda cordialmente cuando ingresa al servicio. 2. La enfermera se preocupa por el estado de salud de su bebé, preguntando si presentó alguna molestia durante el turno 3. La enfermera le informó sobre los cuidados que debe realizar en su recién nacido. 4. La enfermera brinda los cuidados al recién	Ordinal

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención humana en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán?	Describir la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención humana en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.	Ha1: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención humana en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes. Ho1: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención humana en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes.	Percepción de calidad de atención humana	Buena 19 a 24 puntos Regular 13 a 18 puntos Mala 8 a 12 puntos	priorizando sus necesidades fisiológicas. 5. La enfermera utiliza palabras cariñosas cuando cuida al recién nacido. 6. La enfermera tiene paciencia cuando brinda los cuidados al recién nacido. 7. La enfermera aplica la empatía cuando responde las preguntas que le realizas sobre el cuidado de su recién nacido. 8. La enfermera se despide cortésmente cuando termina de brindar los cuidados al recién nacido.
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención segura en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán?	Valorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención continua en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán	Ha2: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención segura en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes. Ho2: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención segura en el servicio de Neonatología del	Percepción de calidad de atención segura	Buena 19 a 24 puntos Regular 13 a 18 puntos Mala 8 a 12 puntos	9. La enfermera evita que haya corrientes de aire en el servicio mientras atiende al recién nacido. 10. La enfermera se lava las manos antes de brindar los cuidados al recién nacido. 11. La enfermera se coloca los guantes antes de brindar los cuidados al recién nacido. 12. La enfermera protege al recién nacido de las

		Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes			caídas mientras lo atiende. 13. La enfermera le explica con palabras sencillas los cuidados y procedimientos que realiza en su recién nacido. 14. La enfermera se muestra segura cuando atiende su recién nacido. 15. La enfermera transmite confianza cuando atiende al recién nacido. 16. La enfermera se preocupa que los equipos y materiales (termómetro, pulsioxímetro, etc.) que utiliza en el cuidado del recién nacido estén en buenas condiciones.
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención oportuna en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán?	Evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención oportuna en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.	Ha3: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención oportuna en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes. Ho3: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención oportuna en	Percepción de calidad de atención oportuna	Buena 19 a 24 puntos Regular 13 a 18 puntos Mala 8 a 12 puntos	17. La enfermera se preocupa porque amamante a su recién nacido en los momentos adecuados. 18. La enfermera brinda los cuidados y tratamiento al recién nacido en la hora que le corresponde. 19. La enfermera se preocupa porque su niño realice su orina y deposiciones.

		el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes.			20. La enfermera acude rápidamente al servicio cuando escucha el llanto del recién nacido. 21. La enfermera acude rápidamente al servicio cuando la llaman. 22. La enfermera dedica el tiempo necesario para atender a su recién nacido. 23. La enfermera se preocupa porque su niño no presente signos de alarma 24. La permanece en el servicio durante la atención en su turno correspondiente.
Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención continua en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán	Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención continua en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán	Ha4: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención continua en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, son estadísticamente diferentes. Ho4: El porcentaje de usuarios según percepción sobre la calidad de atención continua en	Percepción de calidad de atención continua	Buena 19 a 24 puntos Regular 13 a 18 puntos Mala 8 a 12 puntos	25. La enfermera controla las funciones vitales de su recién nacido en cada turno (mañana, tarde y noche). 26. La enfermera vigila cómo se encuentra su recién nacido en cada turno. 27. La enfermera cura el cordón umbilical de su recién nacido todos los días. 28. La enfermera realiza la higiene genital de su

el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, valorada como buena, regular y mala, no son estadísticamente diferentes

- recién nacido en cada turno de atención
29. La enfermera se preocupa porque lleguen los resultados de laboratorio (sangre, Hb, etc.) del recién nacido.
 30. La enfermera le brinda sesiones educativas sobre los cuidados básicos del recién nacido.
 31. La enfermera registra en la historia clínica las intervenciones que realiza en el recién nacido durante el turno de atención.
 32. La enfermera durante el cambio de turno reporta a sus colegas los cuidados realizados en el recién nacido y lo que deben efectuar en el turno siguiente.

Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferencial
Según intervención Observacional	Población 269 usuarios del servicio Neonatología del	Técnicas: Encuesta y psicometría instrumentos:	Se aplicó el consentimiento informado de los usuarios	Estadística descriptiva: Se aplicaron medidas descriptivas de frecuencia y proporciones en la descripción de la variable en estudio.
Según planificación Prospectivo.				Estadística inferencial:

Según mediciones Transversal	Hospital Regional Hermilio Valdizán.	Cuestionario de características generales	participantes del estudio aplicando también los principios bioéticos	Las hipótesis de estudio se comprobaron aplicando el Chi Cuadrado de comparación de frecuencias con un p valor < 0.05 para rechazar la hipótesis nula y establecer las conclusiones del estudio
Según variables: Descriptivo	Muestra 159 usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán	Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología		
Nivel estudio Descriptivo				
Diseño del estudio Descriptivo simple.				

ANEXO 2

INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

TITULO. Percepción de la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

INSTRUCCIONES. Estimado usuario(a). la presente guía de entrevista forma parte de un estudio orientado a obtener información respecto a las características demográficas de los usuarios del servicio de Neonatología de esta institución; por favor sírvase a responder las preguntas que a continuación se le proporcionan marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuál es su fecha de nacimiento?

2. ¿Cuál es su lugar de procedencia?:

- a) Urbana
- b) Rural

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

3. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Conviviente
- d) Separado (a)
- e) Viudo (a)

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a) Sin estudios
- b) Primaria incompleta
- c) Primaria completa
- d) Secundaria incompleta
- e) Secundaria completa
- f) Superior incompleta
- g) Superior completa

ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA

TITULO: Percepción de la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

INSTRUCCIONES: Estimado(a) usuario(a), la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la calidad de atención que se brinda en el servicio de Neonatología de esta institución; por lo que continuación se le presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro de los casilleros.

N°	REACTIVOS	Nunca	A veces	Siempre
I.	ATENCIÓN HUMANA			
1	La enfermera la saluda cordialmente cuando ingresa al servicio.			
2	La enfermera se encuentre adecuadamente uniformada y presentable.			
3	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su bebé, preguntándole cómo se siente y si se presentó alguna molestia durante el turno			
4	La enfermera le informó sobre los cuidados que usted necesita conocer del recién nacido.			
5	La enfermera brinda los cuidados al recién priorizando sus necesidades fisiológicas.			
6	Cuando la enfermera brinda los cuidados llama al recién nacido por su nombre o le dice palabras cariñosas.			
7	Durante los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido lo realiza con paciencia.			
8	Durante la estancia de la enfermera en el servicio se siente satisfecha por el cuidado que le brinda a su recién nacido			
II.	ATENCIÓN SEGURA			
9	Durante la atención que brinda la enfermera al recién nacida evita las corrientes de aire en el servicio.			
10	La enfermera se lava las manos con agua y jabón antes de brindar los cuidados al recién nacido.			

11	La enfermera se coloca los guantes antes de brindar los cuidados al recién nacido.			
12	La enfermera protege al recién nacido de las caídas mientras brinda los cuidados de Enfermería.			
13	La enfermera le explica en forma clara y sencilla los cuidados y procedimientos que le realiza a su bebé.			
14	La enfermera se mostró insegura cuando brindó los cuidados al recién nacido.			
15	Usted se siente segura cuando la enfermera cuida a su recién nacido			
16	La enfermera habla por celular mientras le brinda cuidados a su recién nacido			
III. ATENCIÓN OPORTUNA				
17	La enfermera se preocupa porque usted le dé de lactar a su recién nacido a la hora adecuada y según sus necesidades fisiológicas.			
18	La enfermera brinda tratamiento y cuidados a su recién nacido en la hora indicada			
19	La enfermera controla si su bebé realiza sus orinas y deposiciones			
20	La enfermera acude rápidamente cuando algún recién nacido en el servicio llora.			
21	La enfermera acude rápidamente al servicio cuando usted la llama.			
22	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a);			
IV. ATENCIÓN CONTINUA				
23	La enfermera controla las funciones vitales de su recién nacido en cada turno			
24	La enfermera observa cómo se encuentra su recién nacido en cada turno.			
25	La enfermera cura el cordón umbilical de su recién nacido todos los días.			
26	La enfermera realiza la higiene genital a su			

	bebé en forma frecuente.			
27	La enfermera realiza el registro de la atención brindada a su niño(a) en su historia clínica,			
28	La enfermera está pendiente de los resultados de laboratorio que se le realizan a su recién nacido (sangre, Hb, etc.)			

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TITULO. Percepción de la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

INSTRUCCIONES. Estimado usuario(a). la presente guía de entrevista forma parte de un estudio orientado a obtener información respecto a las características demográficas de los usuarios del servicio de Neonatología de esta institución; por favor sírvase a responder las preguntas que a continuación se le proporcionan marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

1. ¿Cuál es su fecha de nacimiento?

2. ¿Cuál es su género?

a) Masculino

b) Femenino

3. ¿Cuál es su lugar de procedencia?:

a) Urbana

b) Rural

c) Urbano marginal

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES

4. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltero (a)

b) Casado (a)

c) Conviviente

d) Separado (a)

e) Viudo (a)

5. ¿Cuál es su religión?

a) Católica

b) Evangélica

c) Otras religiones

6. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

a) Primaria completa

b) Secundaria incompleta

c) Secundaria completa

d) Superior técnico

e) Superior universitario

III. CARACTERÍSTICAS INFORMATIVAS

7. ¿Cuál fue el tipo de nacimiento de su niño(a)?

- a) Vaginal
- b) Cesárea.

8. ¿Se planificó el embarazo del niño(a)?

- a) Si
- b) No

9. ¿Su bebé presentó complicaciones en el nacimiento?

- a) Si
- b) No

10. ¿Su recién nacido tuvo prematuridad?

- a) Si
- b) No

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA

TITULO: Percepción de la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023

INSTRUCCIONES: Estimado(a) usuario(a), la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la calidad de atención que se brinda en el servicio de Neonatología de esta institución; por lo que continuación se le presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro de los casilleros.

Nº	REACTIVOS	Nunca	A veces	Siempre
I.	ATENCIÓN HUMANA			
1	La enfermera saluda cordialmente cuando ingresa al servicio.			
2	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su bebé, preguntando si presentó alguna molestia durante el turno			
3	La enfermera le informó sobre los cuidados que debe realizar en su recién nacido.			
4	La enfermera brinda los cuidados al recién priorizando sus necesidades fisiológicas.			
5	La enfermera utiliza palabras cariñosas cuando cuida al recién nacido.			
6	La enfermera tiene paciencia cuando brinda los cuidados al recién nacido.			
7	La enfermera aplica la empatía cuando responde las preguntas que le realizas sobre el cuidado de su recién nacido.			
8	La enfermera se despide cortésmente cuando termina de brindar los cuidados al recién nacido.			
II.	ATENCIÓN SEGURA			
9	La enfermera evita que haya corrientes de aire en el servicio mientras atiende al recién nacido.			
10	La enfermera se lava las manos antes de brindar los cuidados al recién nacido.			
11	La enfermera se coloca los guantes antes de brindar los cuidados al recién nacido.			

12	La enfermera protege al recién nacido de las caídas mientras lo atiende.			
13	La enfermera le explica con palabras sencillas los cuidados y procedimientos que realiza en su recién nacido.			
14	La enfermera se muestra segura cuando atiende su recién nacido.			
15	La enfermera transmite confianza cuando atiende al recién nacido.			
16	La enfermera se preocupa que los equipos y materiales (termómetro, pulsioxímetro, etc.) que utiliza en el cuidado del recién nacido estén en buenas condiciones.			
III.	ATENCIÓN OPORTUNA			
17	La enfermera se preocupa porque amamante a su recién nacido en los momentos adecuados.			
18	La enfermera brinda los cuidados y tratamiento al recién nacido en la hora que le corresponde.			
19	La enfermera se preocupa porque su niño realice su orina y deposiciones.			
20	La enfermera acude rápidamente al servicio cuando escucha el llanto del recién nacido.			
21	La enfermera acude rápidamente al servicio cuando la llaman.			
22	La enfermera dedica el tiempo necesario para atender a su recién nacido.			
23	La enfermera se preocupa porque su niño no presente signos de alarma			
24	La permanece en el servicio durante la atención en su turno correspondiente.			
IV.	ATENCIÓN CONTINUA			
25	La enfermera controla las funciones vitales de su recién nacido en cada turno (mañana, tarde y noche).			
26	La enfermera vigila cómo se encuentra su recién nacido en cada turno.			

27	La enfermera cura el cordón umbilical de su recién nacido todos los días.			
28	La enfermera realiza la higiene genital de su recién nacido en cada turno de atención			
29	La enfermera se preocupa porque lleguen los resultado de laboratorio (sangre, Hb, etc.) del recién nacido.			
30	La enfermera le brinda sesiones educativas sobre los cuidados básicos del recién nacido.			
31	La enfermera registra en la historia clínica las intervenciones que realiza en el recién nacido durante el turno de atención.			
32	La enfermera durante el cambio de turno reporta a sus colegas los cuidados realizados en el recién nacido y lo que deben efectuar en el turno siguiente.			

ANEXO 4

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**
"Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2023"
- **Responsable de la investigación.**
Nieto Masgo, Elsa; alumna de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, celular N° 926121859
- **Introducción / Propósito**
El aporte de los datos que brindará el presente estudio, está orientado a conocer la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, para que en base a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación se puedan proponer medidas de intervención multisectorial e interdisciplinario que beneficien la integridad de los pacientes a través de un cuidado humanizado y de respeto a sus derechos fundamentales como ser humano.
- **Participación**
Participaran los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"
- **Procedimientos**
Se le aplicará una guía de entrevista de características generales, y una escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 30 a 35 minutos durante la recolección de los datos.
- **Riesgos / Incomodidades**
No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- **Beneficios**
El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la satisfacción que brinda la enfermera a los recién nacidos.
- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Se le notificará sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información sobre el mismo a la Investigadora responsable.

- **Confidencialidad de la Información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

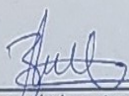
Escribir al Email: nietomasgoyaqui @gmaill.com o comunicarse al Cel. 926121859

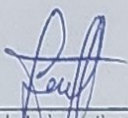
- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Nombres y firmas del participante o responsable legal


Firma de la entrevistada
N° de DNI: 72326982


Firma de la investigadora:
N° de DNI: 48004060

Huánuco, 7 de octubre del 20 23

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

"Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2023"

- **Responsable de la Investigación.**

Nieto Masgo, Elsa; alumna de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, celular N° 926121859

- **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brindará el presente estudio, está orientado a conocer la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, para que en base a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación se puedan proponer medidas de intervención multisectorial e interdisciplinario que beneficien la integridad de los pacientes a través de un cuidado humanizado y de respeto a sus derechos fundamentales como ser humano.

- **Participación**

Participaran los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"

- **Procedimientos**

Se le aplicará una guía de entrevista de características generales, y una escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 30 a 35 minutos durante la recolección de los datos.

- **Riesgos / Incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la satisfacción que brinda la enfermera a los recién nacidos.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Se le notificará sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información sobre el mismo a la investigadora responsable.

- **Confidencialidad de la Información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

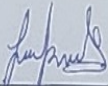
Escribir al Email: nietomasgoyaqui @gmail.com o comunicarse al Cel. 926121859

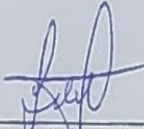
- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Nombres y firmas del participante o responsable legal


Firma de la entrevistada
N° de DNI: 60845503


Firma de la investigadora:
N° de DNI: 48004060

Huánuco, 10 de octubre del 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

"Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2023"

- **Responsable de la investigación.**

Nieto Masgo, Elsa; alumna de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, celular N° 926121859

- **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brindará el presente estudio, está orientado a conocer la calidad de atención en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, para que en base a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación se puedan proponer medidas de intervención multisectorial e interdisciplinario que benefician la integridad de los pacientes a través de un cuidado humanizado y de respeto a sus derechos fundamentales como ser humano.

- **Participación**

Participarán los usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"

- **Procedimientos**

Se le aplicará una guía de entrevista de características generales, y una escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 30 a 35 minutos durante la recolección de los datos.

- **Riesgos / Incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la satisfacción que brinda la enfermera a los recién nacidos.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Se le notificará sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información sobre el mismo a la investigadora responsable.

- **Confidencialidad de la Información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

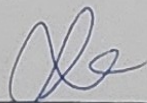
Escribir al Email: nietomasgoyaqui @gmail.com o comunicarse al Cel. 926121859

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Nombres y firmas del participante o responsable legal



Firma de la entrevistada
N° de DNI:



Firma de la investigadora:
N° de DNI: 48004060

Huánuco, / 5 de octubre del 20 23

ANEXO 5

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Eler Borneo Cantalicio, de profesión enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de docente universitario por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Elsa Nieto Masgo, con DNI 48004060, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2023”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: “Cuestionario características generales”	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento N° 2: “Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología”	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Mg.: Eler Borneo Cantalicio.

DNI: 40613742

Especialidad: Estadística

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
 Mg. Eler Borneo Cantalicio
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 BIOESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN

Firma/Sello.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edson Mijail Meza Espinoza, de profesión enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de docente – personal asistencial, por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Elsa Nieto Masgo, con DNI 48004060, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2023”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

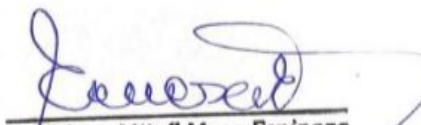
Instrumento N° 1: “Cuestionario características generales”	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento N° 2: “Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología”	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Mg.: Edson Mijail Meza Espinoza.

DNI: 40089813

Especialidad: Neonatología


Dr. Edson Mijail Meza Espinoza
DOCENTE UNIVERSITARIO
CEP: 41106 • RNE: 22675



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

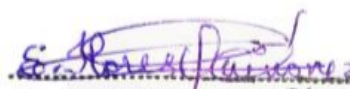
Yo, Emma Aida Flores Quiñónez, de profesión enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de docente universitaria, por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Elsa Nieto Masgo, con DNI 48004060, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2023"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Cuestionario características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Mg.: Emma Aida Flores Quiñónez.
DNI: 40089813
Especialidad: Salud pública – docencia universitaria


Mg. EMMA AIDA FLORES QUIÑÓNEZ
CEP. 4146



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ana Gardenia Lazarte y Avalos, de profesión enfermera, actualmente ejerciendo el cargo enfermera asistencial, por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Elsa Nieto Masgo, con DNI 48004060, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2023"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Cuestionario características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Mg.: Ana Gardenia Lazarte y Avalos.

DNI: 22419815

Especialidad: Neonatología


Mg. Ana G. Lazarte y Avalos
En Ciencias de la Salud y
Docencia Universitaria
CEP 14960 - Reg. 630
Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Karen Georgina Tarazona Herrera, de profesión enfermera, actualmente ejerciendo el cargo enfermera asistencial, por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Elsa Nieto Masgo, con DNI 48004060, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2023"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Cuestionario características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de calidad de atención en el servicio de Neonatología"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dra: Karen Georgina Tarazona Herrera.

DNI: 45831156

Especialidad: Neonatología



Dra Karen G. Tarazona Herrera
Ent. Esp. en Neonatología
C.E.P. 32294 RNE. 5934
Firma/Sello

ANEXO 6

DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



Huánuco, 30 de setiembre del 2023

OFICIO N°218 - 2023- CA-EAP.ENF.UDH.- HCO

Sr. Gustavo Barrera Soto.
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO
HUÁNUCO

Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna **ELSA NIETO MASGO** del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: **"PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2023"** por lo que solicitó autorización para realizar el proceso de recolección de datos de dicho estudio, que tendrá como muestra a los usuarios del servicio de neonatología que usted dirige.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiteradamente las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
Dra. Amalia V. Leiva Yaro
COORDINADORA DE LA E.A.P. DE
ENFERMERIA

ANEXO 7

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO



GERENCIA REGIONAL DE
DESARROLLO SOCIAL

DIRECCIÓN REGIONAL
DE SALUD HUÁNUCO

HOSPITAL REGIONAL
HERMILIO VALDIZÁN
MEDRANO



"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

Huánuco, 7 de octubre del 2023

CARTA N° 081-2023-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/UADI

Srta.

NIETO MASGO, ELSA

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: a) SOLICITUD S/N TD 807

b) INFORME N° 038-2023- CIEI-HRHVM

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en respuesta al documento de referencia inciso a) en la solicita autorización para la recolección de datos de trabajo de investigación, contando con la opinión favorable del Comité Institucional de Ética e Investigación, esta dirección **AUTORIZA** la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **"PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO 2023"** para cuyo efecto debe coordinar con el jefe de departamento de Enfermería y jefe de servicio de Neonatología, a fin de que le brinden las facilidades del caso. Debiendo ingresar a la institución con las medidas de protección según normas sanitarias emitidas por Ministerio de Salud (Contar con 4 dosis de la vacuna contra el Covid 19, equipo de protección personal y distanciamiento social).

Señalar que, durante el proceso de la investigación desarrollada se muestre total compromiso de asegurar el respeto del ser humano y su entorno basado en la aplicación de los **PRINCIPIOS BIOÉTICOS**: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia; preservando el carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL** de la información obtenida y los resultados alcanzados, utilizados solo con fines estrictamente académicos, a responsabilidad única de la investigadora. Culminado el desarrollo del estudio la investigadora debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo e Investigación del Hospital.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Unidad de Apoyo e Investigación
Med. Gustavo Adolfo Barrera Saldaña
EMP-20576, ROL 9252
DIRECTOR EJECUTIVO

PCQB/LYRP/lyrp
c.c. Archivo

DOC: 04190425
EXP : 02584908

HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO – HUÁNUCO
Jr. Hermilio Valdizán N° 950 – HUÁNUCO



Jr. Hermilio Valdizán N° 950

www.hrhvm.gob.pe

Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
docenciaeinvestigacion.hrhvm23@gmail.com

(062) 512400

ANEXO 8

BASE DE DATOS

N°	CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES										ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA																																
	CARACT. DEMOGRAF.			CARACT. SOCIALES			CARACT. INFORMAT.				ATENCIÓN HUMANA								ATENCIÓN SEGURA								ATENCIÓN OPORTUNA								ATENCIÓN CONTINUA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	25	2	1	3	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2
2	20	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	
3	28	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	
4	23	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
5	29	1	1	4	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
6	23	2	3	3	1	3	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	
7	23	2	1	3	1	5	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	
8	23	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	
9	29	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	
10	24	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
11	24	1	3	4	2	5	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
12	18	2	1	3	1	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	
13	27	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	
14	23	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
15	28	2	2	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
16	22	1	1	3	1	5	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	

17	26	2	3	3	1	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
18	24	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
19	23	2	1	1	2	5	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
20	27	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
21	22	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
22	25	2	3	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
23	20	2	1	3	2	5	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
24	26	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
25	22	2	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
26	25	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
27	30	2	1	2	2	5	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
28	25	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
29	26	2	1	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
30	36	2	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
31	27	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
32	23	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
33	25	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
34	28	2	3	3	1	5	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
35	19	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
36	25	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
37	23	2	1	4	1	5	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
38	24	1	3	2	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
39	29	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
40	21	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
41	21	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
42	24	2	1	3	2	5	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2

43	22	2	3	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1		
44	26	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	2
45	34	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1			
46	28	2	2	1	1	5	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1		
47	36	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2		
48	18	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2		
49	26	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1		
50	26	2	1	3	1	5	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1		
51	20	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2		
52	29	2	1	3	1	4	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2		
53	23	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1		
54	27	2	3	2	2	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1		
55	25	2	1	3	1	4	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2		
56	35	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2		
57	23	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1		
58	25	2	1	3	1	4	1	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2		
59	23	2	3	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1		
60	36	2	1	4	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1		
61	23	2	2	1	1	4	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2		
62	29	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2		
63	25	2	1	3	2	5	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1		
64	34	2	3	2	1	4	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1		
65	23	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2		
66	33	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2		
67	29	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1		
68	34	2	3	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2		

69	20	2	1	2	1	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
70	21	2	3	3	1	3	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
71	32	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	
72	28	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	
73	23	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	
74	18	2	3	3	2	5	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
75	23	2	1	3	1	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
76	33	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
77	29	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	
78	26	2	3	3	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	
79	21	2	2	3	1	5	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
80	30	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
81	26	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	
82	20	2	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	
83	30	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	
84	20	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	
85	26	2	2	3	1	4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
86	35	2	1	4	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
87	24	1	3	2	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	
88	21	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	
89	28	2	3	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	
90	25	2	2	2	1	5	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	
91	22	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
92	36	2	3	4	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
93	20	2	1	2	3	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	
94	26	2	3	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	

95	30	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
96	23	2	2	2	1	5	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
97	24	2	1	3	1	4	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
98	20	2	3	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
99	30	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
100	23	2	3	3	1	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
101	26	2	1	2	2	5	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
102	34	2	2	4	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
103	19	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
104	25	2	3	2	2	4	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
105	23	1	1	3	1	5	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
106	29	2	3	3	3	4	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
107	33	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
108	24	2	2	3	1	4	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
109	27	2	1	3	1	5	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
110	34	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
111	22	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
112	21	2	3	3	1	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
113	35	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
114	23	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
115	34	2	1	4	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
116	28	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
117	32	2	1	3	1	4	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
118	18	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
119	36	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
120	27	2	1	3	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1

121	34	2	3	3	1	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
122	23	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
123	29	2	1	3	1	5	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
124	21	2	3	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
125	30	2	1	2	2	4	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
126	26	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
127	23	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
128	30	2	3	2	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
129	27	2	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
130	32	2	1	4	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
131	27	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
132	26	2	3	3	2	5	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
133	23	2	3	3	1	4	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
134	19	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
135	34	2	3	4	1	4	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
136	38	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
137	25	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
138	30	2	3	3	1	4	1	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
139	34	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
140	33	2	3	4	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
141	33	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
142	29	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
143	19	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
144	23	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
145	28	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
146	23	2	3	3	2	4	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2

147	34	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2				
148	28	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
149	25	2	3	3	2	4	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2		
150	30	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
151	30	2	1	3	2	4	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
152	25	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2
153	20	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
154	27	2	3	3	1	4	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1
155	34	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
156	35	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1
157	30	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1
158	23	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
159	20	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1