



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES  
DE NEONATOS, UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS  
NEONATALES, HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TITULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS  
NEONATALES**

**AUTOR:**

**VILLANUEVA ASCURRA, CARMEN DEL PILAR**

**ASESOR:**

**MG. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER**

**LIMA - PERÚ**

**2021**



## **DEDICATORIA**

Este trabajo es dedicado a mi madre quien a diario me demostró que las cosas se pueden lograr con mucha perseverancia y dedicación a pesar de los obstáculos y problemas y a mi hija Bianca, por la paciencia y amor incondicional, para llegar a culminar este logro profesional

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme llegar hasta aquí,  
por sus bendiciones y por darme la  
fuerza para culminar mis estudios.

A la Universidad Norbert Wiener por sus  
enseñanzas y las experiencias adquiridas.  
A todas las personas que de una u otra  
manera me apoyaron.

**ASESOR:**  
**MG. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER**

**JURADO:**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee  
**SECRETARIO** : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth  
**VOCAL** : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

## Índice

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Resumen	vii
Abstract	viii
1. EL PROBLEMA	01
1.1. Planteamiento del problema	01
1.2. Formulación del problema	03
1.2.1. Problema general	03
1.2.2. Problemas específicos	03
1.3. Objetivos de la investigación	04
1.3.1 Objetivo general	04
1.3.2 Objetivos específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.4.1 Teórica	04
1.4.2 Metodológica	05
1.4.3 Práctica	05
1.5. Delimitaciones de la investigación	05
1.5.1 Temporal	05
1.5.2 Espacial	05
1.5.3 Recursos	06
2. MARCO TEÓRICO	07
2.1. Antecedentes	07
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis	20
2.3.1. Hipótesis general	20
2.3.2. Hipótesis específicas	20
3. METODOLOGÍA	22
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación	22

3.3.	Tipo de investigación	22
3.4.	Diseño de la investigación	22
3.5.	Población, muestra y muestreo	22
3.6.	Variables y operacionalización	23
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
	3.7.1. Técnica	25
	3.7.2. Descripción de instrumentos	25
	3.7.3. Validación	26
	3.7. 4. Confiabilidad	27
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9.	Aspectos éticos	28
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	39
4.1.	Cronograma de actividades	29
4.2.	Presupuesto	30
5.	REFERENCIAS	31
	<b>ANEXOS</b>	<b>39</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia	40
	Anexo 2: Instrumentos	42
	Anexo 3: Validez del instrumento	44
	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	47
	Anexo 5: Formato de consentimiento informado	48
	Anexo 6: Informe del asesor de turnitin	550

## Resumen



**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021. **Metodología:** El estudio será de enfoque cuantitativo, tipo básica y diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional. La muestra serán 84 padres de los neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Como técnica de recolección de datos se aplicará la encuesta, y como instrumentos se usará el cuestionario; para la calidad del cuidado se usará un cuestionario de 22 ítems con un alfa de Cronbach de 0.700; para la satisfacción de los padres se aplicará el cuestionario de Servqual desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,821. Por otro lado, la recolección de la data se efectuará por un periodo de 02 meses. Una vez recogida la data, se organizará en el programa Excel para su control de calidad y organización correspondiente; posteriormente se exportará al software SPSS versión 25.0. **Análisis Estadístico:** Para la evaluación descriptiva se desarrollarán tablas de frecuencias, medidas de tendencia central, y dispersión, y representaciones graficas; en el caso de los resultados inferenciales se procederá con la aplicación de la prueba de normalidad para saber que prueba estadística utilizar si Pearson o Spearman donde el valor en razón del 0.05 decidirá que prueba utilizar según la distribución normal o no normal.

Palabras Clave: Calidad del cuidado, Satisfacción, cuidados intensivos neonatales.

### **Abstract**

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the parents of neonates of the Neonatal Intensive Care Unit of the José Agurto Tello

Hospital 2021. Methodology: The study will be of quantitative approach, basic type and non-experimental design of cross-sectional, correlational descriptive level. The sample will be 84 parents of the neonates of the Neonatal Intermediate Care Unit. As a data collection technique, the survey will be applied, and the questionnaire will be used as instruments; for the quality of care, a 22-item questionnaire with a Cronbach's alpha of 0.700 will be used; for the satisfaction of parents, the Servqual questionnaire developed by Zeithaml, Parasuraman and Berry will be applied, with a Cronbach Alpha reliability of 0.821. On the other hand, the collection of the data will be carried out for a period of 02 months. Once the data is collected, it will be organized in the Excel program for its quality control and corresponding organization; it will then be exported to SPSS software version 25.0. Statistical Analysis: For the descriptive evaluation, frequency tables, measures of central tendency, and dispersion, and graphical representations will be developed; in the case of inferential results will proceed with the application of the normality test to know which statistical test to use if Pearson or Spearman where the value in ratio of 0.05 will decide which test to use according to the normal or non-normal distribution.

Keywords: Quality of care, Satisfaction, neonatal intensive care

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud - OMS (1) refiere que a nivel mundial a pesar que hubo una disminución de 5 millones de muerte en el grupo de los recién nacidos desde la época de los 90 a 2.4 millones en el 2019. Por otra parte, se puede hacer mención que los niños recién nacidos presentan más riesgo de mortalidad antes del mes de nacido (28 días). En el año 2019, se observó que la población infante menor de 5 años, un 47% de muertes se dieron en el periodo neonatal, y de este grupo un 30% murió en la primera semana de nacido. Por otro lado, dichas muertes guardan relación con enfermedades y trastornos generados durante el cuidado deficiente del personal de salud después del parto. (1)

Asimismo, en un estudio en Noruega se menciona que en su mayoría se observa una discordancia entre la satisfacción de los padres en las unidades de cuidados intensivos neonatales y la calidad en el cuidado ofrecido en estas áreas, por lo que sugirieron que el personal de salud debería atender las necesidades de todos los miembros de la familia a medida que evolucionan a través de las fases de su estadía en los hospitales; estar más atento a los padres con bebés muy prematuros y a los padres con ingresos prolongados en la unidad de cuidado intensivos neonatales, con el fin de brindarles un servicio más integral y humanizado. (2)

En el mismo contexto en España se encontró que la satisfacción general de los padres en razón de la calidad del cuidado en un promedio regular de acuerdo a la medición del instrumento Care -Q, lo cual comprenden de 4 a 7 puntuaciones, asimismo la dimensión más relevante es la accesibilidad, así como también el comportamiento en el cuidado por parte de la enfermera, evidenciándose su apoyo y ayuda, dándose de manera oportuna, y siendo una característica relevante del profesional de enfermería. (3)

De igual manera en un estudio en la India refieren que los sistemas tradicionales y la calidad de los cuidados de la unidad de cuidados intensivos neonatales predisponen a los padres a un aumento de los niveles de estrés y ansiedad debido a la separación de los padres de su bebé. La satisfacción de los padres, un indicador de la calidad del servicio, se ve significativamente comprometida

durante la estadía prolongada en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Lo que se agudiza en países en desarrollo. (4)

Lo que se asocia con un estudio en España donde concluyeron que promover una adecuada comunicación entre los profesionales y los padres/madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivos neonatales, hace que aumente en ellos el grado de satisfacción en relación con la calidad del cuidado dirigido a sus hijos; sin embargo, esto no provoca una disminución del estrés general en los padres por la situación de su hijo en unidad de cuidado intensivos neonatales. (5)

En la unidad de cuidados intensivos neonatales los profesionales de enfermería tienen un gran reto en la supervivencia del recién nacido, por ello es parte importante la capacitación y actualización en conocimientos científicos y tecnológicos, brindar un cuidado de calidad, siendo primordial para la recuperación y prevención de eventos relacionados al cuidado neonatal y la satisfacción de los padres. Asimismo, estas problemáticas también se dan por una falta de personal como menciona la Organización Panamericana de la Salud (OPS) que estima una escasez de 5,9 millones de profesionales de enfermería y se calcula que el 89% (5,3 millones) de este déficit se concentra en los países de ingresos bajos y medianos-bajos. (6)

A nivel nacional según el Ministerio de Salud - MINSA (7) llama la atención el ascenso continuo de la proporción de defunciones neonatales en prematuro, que a inicios del 2011 era de 60% y al 2018 es 70%; es decir, de cada 10 defunciones neonatales notificadas al sistema de vigilancia 7 fueron neonatos prematuros. Y es importante destacar que se logra la supervivencia gracias a un cuidado de calidad, donde no solo se busca la satisfacción de los padres sino también mejorar los niveles de supervivencia en los neonatos que se presenta en una cifra significativa. (8)

Asimismo respecto a la calidad del cuidado de recién nacidos en Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, se observó en un estudio aplicado en el Hospital Regional Lambayeque que 83% de la madres estuvieron muy satisfechas con la calidad del cuidado, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado(9),y en otro estudio en el Hospital San Juan de Lurigancho, se halló que el 90% de los padres tiene una

percepción favorable acerca de la calidad en el cuidado, mientras que el 10% de los padres tiene una percepción desfavorable. (10)

A nivel local el estudio se realizará en la unidad de cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021, donde se ha podido observar que el profesional de enfermería, además de atender y brindar calidad del cuidado a la madre y el recién nacido, tiene que atender a los padres y familiares que por motivos de las medidas de seguridad de la pandemia por el Covid-19 son limitados, por lo que tienen que esperar la información de los profesionales de enfermería para saber sobre el estado del neonato, lo que muchas veces irrita a los padres porque el personal está ocupado, ya que la mayoría de ellos esta concentrados en la atención de los casos de covid-19.

Lo mencionado se debe a que hay poco personal para las otras áreas, pero el personal presente desarrolla su cuidado con todos los protocolos y normas establecido, pero aun así los padres se quejan con referencia a su trato, refiriendo “el enfermero no brinda información” “el enfermero para molesto” “el enfermero no me brinda soluciones” entre otras connotaciones, por lo cual es esencial investigar como la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de los padres de los neonatos a través de las siguientes interrogantes:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión componente técnico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la

Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión componente técnico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

El estudio se justifica de manera teórica porque presentará la fundamentación de las variables mediante teorías y conceptos para una mayor comprensión de la naturaleza de las variables, sirviendo de aporte a otras investigaciones, además de ello lo analizado en este estudio reforzará las teorías sobre la calidad del cuidado de enfermería y la

satisfacción de los padres al respecto, definiendo como ellas están relacionadas además de la importancia que tiene su evaluación constante para ofrecer un servicio de calidad, con énfasis en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

#### **1.4.2 Metodológica**

El estudio contará con instrumentos validados y confiables, lo que lo hace viable y aplicable para ser utilizado en otras investigaciones en temas relacionados a las variables de la presente investigación, de igual forma el estudio presenta un camino metodológico práctico donde se investigará a través de instrumentos y un enfoque cuantitativo el desarrollo del cuidado enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y como ello repercute en la satisfacción de los padres, utilizando la percepción de los mismos para una evaluación más real y concreta.

#### **1.4.3 Practica**

En este sentido el trabajo presentará resultados numéricos ordinales sobre el estudio de las variables tanto para la comprensión de sus niveles como para conocer que tanto se relacionan, con resultados reales y actuales. Asimismo al definir el grado de relación entre las variables permitirán ejercer acciones en la disminución del problema, como sería el caso de que presenten una correlación moderada con tendencia a un nivel alto, con lo que se podría decir que mejorando la calidad del cuidado tendrá una repercusión positiva en la satisfacción de los padres, como se ha dado en la mayoría de investigaciones, por ello el resultado que se encuentre favorecerá en la mejora del servicio, de la integridad del neonato y la satisfacción de los padres, porque sabiendo exactamente el nivel de la relación se podrá elaborar mejores estrategias en base a los resultados.

### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

#### **1.5.1 Temporal**

La investigación se efectuará en los meses de octubre a diciembre el año 2021

### **1.5.2 Espacial**

La presente investigación se realizará en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, en el departamento de Lima, Provincia de Lima, Distrito de Lurigancho-Chosica, 2021.

### **1.5.3 Recursos**

Dentro de los recursos utilizados tenemos a los recursos humanos estadístico, encuestadores, asesores; por otro lado, tenemos recursos materiales como útiles de oficina, tecnológicos y bibliográficos, los cuáles serán financiados por la investigadora.



## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### **Internacionales**

Zepeda K. (2021) en España presentó su estudio con el objetivo de “analizar la satisfacción de los padres del neonato, que se encuentra en hospitalización y como se relaciona con la calidad del cuidado por parte del profesional de enfermería en el periodo 2021”, mediante una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo y nivel correlacional además de un diseño no experimental se usó como instrumento CARE-Q. Los resultados muestran que los padres perciben de manera satisfactoria los cuidados de enfermería. Sin embargo, hay necesidad de fortalecer la variable, se anticipa y mantiene relación de confianza; Además, de la comunicación como área de menor satisfacción. (11).

Salcedo C. (2020) en Ecuador realizó su investigación con el objeto de “identificar la relación entre la variable calidad y satisfacción por parte de las madres de neonatos que se encuentran internados en UCI”; lo cual se empleó un método descriptivo con enfoque cuantitativo y básico; asimismo la muestra fue de 60 madres, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos (cuestionario); concluyendo a través de los resultados obtenidos que las variables se relacionan de manera significativa y cuyo nivel de percepción es regular por parte de las madres (12).

Lake et al (2020) presentaron su estudio en Estados Unidos, teniendo como objetivo la “descripción de la variable satisfacción por parte de los padres del neonato y también evaluar la relación con la atención del profesional de enfermería”, cuya metodología utilizada es la correlacional de corte transversal y que a través de la aplicación de un instrumento de evaluación a los padres se logró concluir que los padres muestran una satisfacción significativa con el cuidado que brinda el profesional, siendo el indicador más relevante el apoyo hacia el cuidado del bebé (13).

Sankar, et. al. (2017) En India presentaron su estudio con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los padres con los sistemas tradicionales de atención y cuidado de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en un Hospital del sector público e identificar las áreas que necesitan mejoras y en las que se puede trabajar.”, mediante una metodología descriptiva correlacional. Se concluyó que de 100 padres entrevistados, la comunicación fue el principal determinante de su satisfacción, apoyo emocional y aliento recibido, pero descontento con el cuidado específico en donde no participan, pero de manera general hubo una alta satisfacción con el cuidado de las enfermeras habiendo que mejorar aspecto como la comunicación y la participación de ellos padres por lo que sugirieron que se deberían intentar cambios en la forma de atención y cuidado centrada en la familia para lograr una mayor satisfacción de los padres. (14).

Díaz et. al. (2017) Presentaron su estudio en Colombia con el objetivo de “realizar un análisis del nivel de satisfacción desde la perspectiva de los padres del recién nacido prematuro y también de la percepción de los profesionales de salud”, lo cual guarda relación con el cuidado que se le brinda al neonato; para ello se utilizó una metodología no experimental y descriptivo; contando con una muestra de 31 padres y 10 profesionales, que fueron evaluados a través de una encuesta; llegando a la conclusión que el programa madre canguro ayuda a disminuir el estrés que puede presentar el infante, asimismo se observa un mayor desarrollo en su crecimiento de capacidades. Por otra parte, respecto a los profesionales de enfermería perciben que los padres presentan una satisfacción durante el cuidado del recién nacido (15).

### **Nacionales**

**Duran E.** (2019) presentó su estudio cuyo objetivo fue “medir el nivel de satisfacción materna durante el cuidado que realiza el profesional de enfermería en el recién nacido prematuro durante el año 2017”; mediante una metodología cuantitativa descriptiva, con la aplicación de un cuestionario. Los resultados muestran que el 80,0% de madres en la dimensión interacción enfermera -madre tiene una satisfacción buena; en el cuidado transpersonal el 86,7% indican satisfacción buena y en el momento de cuidado el 80,0% indicaron una

satisfacción buena. Se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres, en su mayoría es buena. (16).

**Delgado M.** (2019) presento su trabajo; con el objetivo de “evaluar y analizar la satisfacción de la calidad del cuidado desde una perspectiva parental en el servicio de neonatología en el Hospital Nacional Hipolito Unanue”, mediante una metodología descriptiva cuantitativa y analítica con la aplicación de cuestionarios, que mostraron que el 70.2% presentan un nivel de insatisfacción entre leve y moderado, asimismo el 1.6% se encuentran insatisfechos con un nivel severo y solo el 27.7% muestra un satisfacción. Por otra parte, se observa que la confiabilidad del cuidado es la que genera más insatisfacción en ellos en un 76.5%, asimismo los aspectos más satisfactorios se encuentran en la dimensión elementos tangibles en un 45.2%; llegando a la conclusión que la satisfacción parental se encuentra en un nivel bajo (17).

**Coronado A.** (2018) presentaron su investigación con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría”, siendo la metodología de estudio descriptivo correlacional, donde se aplicó un cuestionario que permitió conocer que en mayor proporción (83%) las madres se encuentran muy satisfechas con el cuidado brindado, un 11% en un nivel satisfecha y un mínimo del 6% muestran un nivel de insatisfacción; por otra parte se puede observar que la dimensión más relevante fue el entorno con un 83% de satisfacción y le nivel más bajo fue la dimensión interpersonal con un resultado del 16% generando mayor insatisfacción en las madres; concluyendo que la mayoría de madres se encuentran satisfechas con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. (18).

**Rios C, Pezo B.** (2018) Presentaron su estudio que tuvo como objetivo “establecer la relación del cuidado humano por parte del profesional de enfermería y la satisfacción de la madre ante su recién nacido que se encuentran en UCI, en el año 2017”; mediante una metodología de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Se determinó que la mayoría de las madres presentan satisfacción con el cuidado humanizado, pero existe un porcentaje significativo de 40% que expresa una insatisfacción; concluyendo que en su

mayoría las madres se encuentran satisfechas y recomiendan un mejor trato y cuidado para llegar a una satisfacción mayor (19).

**Gómez I.** (2017) presentaron su estudio con el objetivo de “conocer el nivel de satisfacción de los familiares a cargo de los neonatos que se encuentran hospitalizados en relación a la calidad de cuidado por parte del profesional de enfermería en UCIN” utilizando una metodología cuantitativa de corte transversal y un enfoque cuantitativo y la aplicación de cuestionarios que permitieron conocer que el 76,7%, tiene una satisfacción media sobre la accesibilidad, explicación, facilitación, confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza, monitoreo y seguimiento en la atención de enfermería brindada en la UCIN. Se evidencia que la mayoría están medianamente satisfechos con el servicio (20).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad del cuidado**

Es una serie de procesos que se ejecutan con los más altos estándares para el cuidado de los pacientes considerando componentes como el interpersonal, técnico y entorno (21).

Asimismo, es considerado una intervención estandarizada y segura, teniendo accesibilidad hacia la población que lo necesite, teniendo un impacto en la disminución de morbilidad y problemas que se presenten en la salud de la población, logrando un óptimo resultado a través de la satisfacción en ellos. Asimismo, la calidad del cuidado es un indicador relevante hoy en día ante una prestación de servicio que se le brinda al paciente (22).

Considerado también el resultado esperado para el bienestar del paciente, lo cual involucra seguridad y mínimo riesgo ante el proceso de la atención en la institución de salud (23).

### **Cuidado de enfermería**

Es considerado un conjunto de procesos que se van desarrollando con un nivel óptimo de cuidado, considerando las necesidades más urgentes del paciente y el

control de dicha situación, lo cual se debe dar de manera continua y oportuna (24).

El autor Leninger hace referencia que el cuidado es aquel acto de asistir a una persona que presentan necesidades de salud; en cambio Orem refiere que el cuidado es aquella actividad enfocada en cumplir las necesidades que ya se encuentran presente (25).

En el mismo contexto la organización mundial de la salud manifiesta que el cuidado se desarrolla de manera propia y de forma colaborativa, donde intervienen diferentes grupos de apoyo; como la comunidad, instituciones, profesionales en la salud, teniendo como fin el óptimo cuidado en la salud de las personas, según las enfermedades que pueden presentar y lograr una prevención eficiente, y una mejor calidad de vida en ellos (26).

### **Importancia de la calidad en el cuidado de enfermería**

Existen diversas razones donde la calidad del cuidado de enfermería se encuentra presente más allá de una sala de hospital, ante ello lo más relevante es la ética profesional y deontológica, diferenciándola de otras profesiones; puesto que existe mayor interacción con las personas a través de un enfoque humano de forma competente y segura garantizando un buen servicio de calidad y eficiente, ante las necesidades que se presente (27).

#### **2.2.1.1 Dimensiones de la variable calidad de cuidado**

**Componente interpersonal:** Es un tipo particular de relación terapéutica entre la enfermera y el paciente, en la cual la enfermera entrega todo su conocimiento y experticia en función del cuidado del paciente. Es por ello que para el profesional de enfermería entabla una relación interpersonal con el paciente y el familiar, dando a conocer su profesionalismo ante el cuidado de su paciente y las necesidades que este puede presentar (28).

La dimensión interpersonal se basa en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Los mismos que son modificadas por las normas éticas de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual (29).

Dentro de esta dimensión las enfermeras deben tener habilidades no verbales para su práctica diaria. Les permiten enfrentar sus propios sentimientos, los del paciente y los de familiares del paciente. Son de suma importancia para establecer una adecuada relación enfermera-paciente, ya que en la relación de ayuda se espera un cambio en la percepción que tienen los pacientes de las enfermeras (30).

**Componente técnico:** Es el conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta, los avances científicos y la capacidad de los profesionales (31).

Se refiere a todo elemento que es parte del proceso de atención en salud, donde el cuidado se basa en la fundamentación científica y de capacidades que el profesional de enfermería debe presentar durante su labor en el cuidado del paciente; logrando cumplir con los objetivos institucionales de manera eficiente con el menor tiempo y con los recursos disponibles de manera continua (32).

El componente técnico refiere la aplicación de ciencia y tecnología en respecto al manejo de problema de forma que resulte mayor beneficio sin incrementar sus riesgos, esta dimensión nos da resultado del desempeño técnico realizado por los trabajadores de salud (33).

**Componente del entorno:** Es la calidad operativa o funcional de un servicio como el caso del cuidado del paciente donde se brinda condiciones como la infraestructura herramientas, recursos materiales y humanos, siendo el entorno una asociación de elementos que complementan el servicio (34).

Ello conlleva a que el usuario se encuentre cómodo ante el cuidado que se le brinde, percibiendo un confort en la institución tanto en: limpieza, iluminación, comodidad, etc., logrando en él la satisfacción ante el servicio brindado y de sus necesidades requerida, existiendo una buena relación con el personal de salud durante su atención (35).

### **2.2.1.2 Teoría de la variable calidad del cuidado**

#### **Aplicación de la teoría de sistemas a la calidad en el cuidado de la salud**

Según **Ludwing Von Bertalanffy**, se enfoca con mayor determinación la de estudiar el resultado del fenómeno presente sin tomar en cuenta aquellos componentes que se presenten ante ese transcurso de interacción, siendo un pensamiento sistémico ante las políticas del sistema de salud en el mundo. Ante este sistema es necesaria la introducción de la tecnología en el ámbito de la salud para el desarrollo de un sistema integrado ante el cuidado y la calidad de atención, viéndose de esta manera de otra perspectiva, generando soluciones ante la problemática que se presente y las existentes en el sistema de salud (36).

### **2.2.1.3 Teoría de enfermería de la calidad del cuidado**

#### **Teoría de la calidad de la atención de salud del Dr. Avedis Donabedian (37)**

En los años 80 el autor Donabedian, propuso un modelo en el sistema de salud, el cual se basa en la teoría general de sistema, donde fue utilizado por diversas instituciones. Dicho modelo evalúa la calidad de atención y fue usado con mayor relevancia en el ámbito de la salud a través de un carácter multifactorial, donde la calidad es considerada una propiedad que mide riesgos y beneficios.

#### **Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta.**

El componente técnico; el cual refiere a la interacción entre los métodos científicos y los aspectos técnicos en el servicio de cuidado y atención de los usuarios de salud, donde se considera un mínimo de riesgo y mayor seguridad en el servicio.

El componente interpersonal: el cual se basa en la interrelación que se da entre los usuarios de salud y los profesionales de salud. Donde se considera los valores y la moralidad además de la ética en el servicio.

El Componente aspectos de confort: el cual se basa en los aspectos tangibles del servicio el cual se enfoca en la comodidad del paciente o usuario de salud durante su atención.

### **Asimismo, mencionamos a la Teoría de los cuidados de kristen swanson**

La autora durante la época de los 90 plantea esta teoría, donde se considera al cuidado como un proceso educacional que se asocia con la interrelación con el paciente, donde se genera una responsabilidad y compromiso social, asimismo la autora propone 5 procesos en el cuidado, el cual es el conocer, estar, hacer, brindar las posibilidades y mantener las creencias. Los cuales permiten establecer una reflexión sobre la cosmovisión del cuidado que brinda el profesional de enfermería, donde se considera la historia, la antropología, la filosofía integradas a la ciencia de la enfermería (38).

También, la teoría refiere que el conocimiento es esencial en el cuidado de las personas, de igual manera el compromiso y la preocupación generan la necesidad del cuidado, en el caso de las condiciones es proporcionar lo necesario para que el proceso de cuidado se dé y por último ser consciente de las consecuencias que se pueden dar intencional o no intencionalmente durante el cuidado que se brinde a los pacientes (38).

La teoría afirma que el cuidado es la esencia de la enfermería, pero no es la única función de la misma, asimismo se menciona que el cuidado no es un evento empírico sino es un producto que ha ido evolucionando en el cumplimiento de las necesidades de salud que se fundamentan en la teoría y el conocimiento práctico basándose en la lógica y el fundamento científico (38).

### **2.2.2 Satisfacción de los padres**

Es la sensación que tiene sobre el servicio que se les ofrece a sus hijos en cuanto a su cuidado, considerando elementos como el nivel de respuesta, el desarrollo de la empatía, la seguridad que se brinda además de la confianza generada en el usuario, además de la percepción de la técnica aplicada, siendo en este caso medido a través de un cuestionario, de igual manera es una valoración que se desarrolla en base a la percepción de calidad durante la atención, pero que es



variante entre cada usuario ya que todos tienen una diferente percepción de ella(39).

Por otro lado, esta satisfacción que se presenta en el usuario, es una percepción que se da ante el cumplimiento de las necesidades, además en el proceso se desarrollan ciertas emociones en el contexto del servicio ofrecido, es por ello que mayormente la satisfacción se relaciona con un sentimiento de placer, de un sentimiento de bienestar con el servicio que se le ofrece y debe cumplir con las expectativas de los usuarios para ser considerado como de calidad, donde si sucede lo contrario será considerado como baja calidad generando una insatisfacción y sentimientos negativos esto descrito por Bitner, Zeithaml, y Gremler (39).

Asimismo, es la contrastación de las expectativas que los padres tienen sobre el servicio y la percepción que logran en la experiencia de presenciar cómo sus hijos son atendidos con cuidados necesarios para intentar revertir la situación crítica de salud. (40).

De igual manera la satisfacción del paciente es un indicador de calidad de la atención brindada por el profesional enfermero, he aquí la importancia de evaluar y detectar oportunidades de mejora. El nivel de satisfacción de los pacientes servirá para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y atención en salud de una forma holística hacia el paciente (41).

Del mismo modo, la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (42).

### **Factores relacionados a la satisfacción del usuario**

En el caso de la satisfacción de los usuarios se requiere de varios elementos, esto de manera directa o en la misma interacción, donde se genera una satisfacción con ello, donde resalta que tanta accesibilidad hay ante tal servicio, además se consideran otros elementos como los aspectos tangibles o recursos de los cuales

dispone la institución, la continuidad en el cuidado, las acciones oportunas, los estándares de calidad, el aspecto humano, así como la información que se brinda, siendo clave en un servicio de salud, donde el usuario necesita conocer todo acerca de sus tratamiento o diagnóstico (43).

### **Evaluación de la satisfacción de la calidad**

Existen diferentes enfoques para abordar la evaluación de la calidad.

Según la ISO 9000, 2000 "Se considera como calidad, al conjunto de características inherentes a un producto para que cumpla con los requisitos para los cuales se elabora" de acuerdo a Donabedian la calidad es una validación que se le da al servicio ante su capacidad de lograr un equilibrio entre los beneficios y el mínimo riesgo, donde se incluye elementos como el proceso, la estructura y el resultado, siendo componentes esenciales para evaluar la calidad en la atención en salud (44).

Y aunque esta satisfacción ante el servicio es un proceso complejo, esta satisfacción no se aleja de los demás tipos de servicios que se enfocan en satisfacer las necesidades de sus usuarios (44). Asimismo, se menciona que se puede lograr una mayor satisfacción en el usuario si los trabajadores que atienden a estos usuarios también están satisfechos con su trabajo; es por ello que este proceso de satisfacción es aún más complejo para los que gestionan estas instituciones donde se enfocan en cumplir con todas las necesidades y objetivos de manera eficiente. Es por ello que el indicador más importante hoy en día en la calidad de un servicio es la satisfacción de los usuarios (44).

La **satisfacción** puede definirse como la medida que se produce entre el servicio de salud que se brinde y el estado de salud del paciente que resulte en el proceso donde se busca cumplir con sus expectativas. Es por ello que esta satisfacción se presenta por la experiencia que tenga el paciente con la calidad de atención y cuidado contrastada con las expectativas que tenía. Es por ello que si las instituciones desean tener una mayor calidad en sus servicios deben enfocar sus procesos en satisfacer a sus clientes o usuarios (44).

#### **2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción de los padres**

**Capacidad de respuesta:** Zeithaml y Bitner. (45). Refieren que la capacidad de reacción es la sensibilidad de los miembros de la organización presentada en el trato con sus clientes o usuarios. Es disponibilidad que muestran para ayudar a los clientes a resolver sus necesidades. Para las instituciones y organizaciones la sensibilidad del trato hacia el cliente juega un papel clave en la toma de decisiones de quienes planifican los procesos para lograr los objetivos planteados. Asimismo en salud este componente es algo esencial porque los usuarios tienen una insatisfacción de sus necesidades no son atendidas a tiempo o tienen que esperar más del tiempo deseado, lo cual está muy presente en varios sistemas de salud (46).

**Empatía profesional:** es un proceso que permite conocer y comprender las necesidades que presentan los pacientes, donde se involucra el conocimiento de las emociones de los mismos para lograr una atención más humana e integral (46).

Entender las circunstancias, emociones y necesidades de los pacientes es crucial para iniciar una relación terapéutica. El fundamento de esta actitud es la empatía, ya que es el atributo que le da a la enfermera la habilidad para comprender verdaderamente a la otra persona. La empatía es, por lo tanto, esencial en toda relación enfermera-paciente (47).

**Seguridad y confianza:** es el desarrollo de actitudes que generan en el usuario una precisión de que el personal de salud le brindara una atención de calidad, lo que se ha demostrado con anterioridad, con el cuidado debido considerando las necesidades más urgentes de los pacientes (48).

De igual manera en los primeros servicios es posible que los usuarios se enfoquen en las evidencias tangibles para la valoración en el aspecto de la seguridad en el servicio, elementos como el profesionalismo del personal, así como su preparación, el prestigio institucional, la seguridad etc. (49).

Igualmente, la seguridad es un elemento esencial en la atención que se brinda en el ámbito de la salud, lo que genera una credibilidad y confianza sobre el

servicio en el usuario, donde no dudará en lo que el personal de salud y el médico le informen o le brinden en los proceso de salud (50).

**Competencia técnica:** Se refiere a la asociación de elementos científico y la capacidad de los profesionales de utilizar dichos recursos en el cuidado del paciente para un correcto diagnóstico y tratamiento mediante actos y procesos seguros. De igual manera, es el uso de tecnología científica en la atención al paciente, considerando la calidad ética, el mínimo riesgo y el máximo beneficio, es decir, con acciones y procedimientos seguros y probados, que se evalúa mediante indicadores, procesos, protocolos o estándares se brinda un servicio de calidad (51).

#### **2.2.2.2 Teoría de la variable satisfacción**

##### **Teoría de la no confirmación de expectativas**

Del auto Víctor Vroom que sugiere que los clientes determinan su satisfacción comparando sus expectativas de un servicio o producto con su desempeño o consumo real. Si el rendimiento del producto o servicio está por encima de las expectativas, se logrará una satisfacción; si es menor, entonces es una insatisfacción. Para esta teoría, el desempeño del servicio se define como la percepción subjetiva del cliente de la calidad del producto o servicio después del consumo. (Shi; Holahan; & Jurkat, 2004). Esta teoría mide aspectos de calidad y servicio que hasta ahora se ha medido con encuestas, siendo una forma de medida del nivel de calidad en el servicio de forma directa por opinión de los clientes o usuarios. (52).

##### **Asimismo, está el Modelo Servqual**

El modelo Servqual de Zeithaml, Bitner y Gremler se publicó por primera vez en los años 80 y desde entonces ha sufrido numerosas mejoras y revisiones. El modelo Servqual se enfocó en la investigación comercial para medir la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes y conocer cómo aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios; asimismo permite conocer sus factores incontrolables e impredecibles. Este modelo proporciona información detallada sobre; opiniones sobre el servicio brindado, comentarios y sugerencias de los usuarios para

mejorar determinados factores, sobre las expectativas y percepciones de los clientes. Este modelo también es una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones (53).

### **Dimensiones del Modelo Servqual**

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio según Zeithaml, Bitner y Gremler (54)

- **Fiabilidad:** se trata de cumplir con lo que se ofrece o promete acerca de un servicio, esto incluye todos los procesos hasta llegar al mismo cliente o usuario.
- **Sensibilidad:** es la manera oportuna en la que se brinda el servicio y poder solucionar sus necesidades o dudas que tengan al respecto.
- **Seguridad:** es la habilidad que tienen los empleados o la cualidad que tiene la institución para generar confianza en el usuario de que su servicio o producto es de calidad y que cumple con todas sus expectativas.
- **Empatía:** en un servicio representa la individualidad y personalización que se tenga ante un cliente, donde hay una comprensión de sus necesidades.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

### **2.2.2.3 Teoría de enfermería de la satisfacción**

#### **Teoría de las 14 necesidades de Virginia Henderson (55)**

En relación a la satisfacción de los pacientes se menciona que la teoría de las 14 necesidades manifiesta que la persona es el individuo que necesita de asistencia médica para preservar su salud o, a su vez, morir. El entorno es la familia y comunidad que tiene la responsabilidad de proporcionar los cuidados. La salud es la capacidad de funcionar de forma independiente.

La enfermera es la principal ayuda del enfermo, quien debe contribuir con sus conocimientos al cuidado del paciente. Henderson consideraba que la enfermería cambiaría de acuerdo a la época, además incorpora los principios fisiológicos y psicopatológicos a su definición de enfermería, explicó la importancia de la independencia de enfermería.

También define al miembro del equipo que puede y debe diagnosticar las necesidades y problemas del paciente.

Describe, además, las 14 necesidades básicas de los pacientes en las que se desarrollan los cuidados de enfermería y la relación enfermera-paciente, destacando tres niveles de intervención: como sustituta, como ayuda o como compañera.

Por tanto, Virginia Henderson, en su modelo, buscó la independencia en la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona sana o enferma. Y para que esto sea posible se requiere que la enfermera posea conocimientos que le permitan incitar e incrementar las habilidades, destrezas y la voluntad del individuo hasta conseguir que sus requerimientos de salud puedan ser cubiertos de acuerdo a su capacidad.

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa y directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa y directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específicas 1**

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.

##### **Hipótesis específicas 2**

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente técnico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente técnico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021

### **Hipótesis específicas 3**

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de la investigación

El estudio corresponde al método hipotético-deductivo, pues buscará aceptar o negar las hipótesis planteadas, al comparar los acontecimientos encontrados en la realidad. (56)

#### 3.2. Enfoque de la investigación

Estudio de investigación con enfoque cuantitativo, este se basará en la medición de las variables a través de la estadística y los valores ordinales, para establecer patrones de comportamientos de las variables. (57)

#### 3.3. Tipo de investigación

La investigación presentada es de tipo básica porque se llevará a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el propósito de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad. (56).

#### 3.4. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, dado que será realizado sin manipular las variables, describiéndolas tal como son vistas en la realidad; es de corte transversal porque se realizará en un lugar y momento determinado. (56). Asimismo, el nivel de la investigación es descriptivo correlacional porque tendrá el propósito de conocer las características principales de las variables y establecer el grado de relación entre ellas (57).

#### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población es un conjunto que presenta ciertas características similares, y se desarrollan en contexto o una misma realidad, las que cumplen con los criterios del investigador, por lo tanto, la población de la presente investigación se constituirá por 108 padres de los neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021. (57)

$$N = 108$$

**Muestra:** Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicará la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas: (56)



$$n = \frac{N \cdot Z^2 (p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2 (p \cdot q)}$$

**Donde:**

- N : Población (108)  
 Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)  
 P : Probabilidad de éxito (0.5)  
 Q : Probabilidad de fracaso (0.5)  
 E : Error estándar (0.05)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{108 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(108 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

**n= 84**

**Muestreo:** El muestreo que se utilizará en la presenta investigación será el probabilístico aleatorio simple, el cual se define porque la muestra será elegida por la probabilidad y es decir cada participante tendrá la misma posibilidad de ser parte de la muestra. Por lo cual mediante un mecanismo de selección al azar se escogerá a los participantes hasta llegar a la cantidad de la muestra obtenida a través de la ecuación muestral o ecuación para poblaciones finitas. (56)

**Criterios de inclusión:**

- Padres de neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales
- Padres de familia que deseen participar
- Padres de neonatos con más de un día de hospitalización

**Criterios de exclusión.**

- Padres de neonatos en otras unidades
- Padres de familia que no deseen participar
- Padres de neonatos con menos de un día de hospitalización

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Calidad del cuidado</b>	Es una serie de procesos que se ejecutan con los más altos estándares para el cuidado de los pacientes considerando componentes como el interpersonal, técnico y entorno lo cual será medido a través de un cuestionario de 22 ítems (21).	Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cortesía</li> <li>➤ Confidencialidad</li> <li>➤ Comunicación</li> <li>➤ Comprensión</li> </ul>	Ordinal	Alta (15- 22)
		Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fiabilidad</li> <li>➤ Profesionalidad</li> <li>➤ Credibilidad</li> <li>➤ Seguridad</li> </ul>		Media (7-14)
		Componente del entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Integralidad</li> <li>➤ Oportunidad</li> <li>➤ Continuidad</li> </ul>		Baja (0-6)
<b>Satisfacción de los padres</b>	Es la sensación que tiene sobre el servicio que se les ofrece a sus hijos en cuanto a su cuidado, considerando elementos como la capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica lo cual será medido a través de un cuestionario de 13 ítems (39).	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sencillez en el trato</li> <li>➤ Claridad de comunicación</li> <li>➤ Apoyo profesional</li> </ul>	Ordinal	Alta (48-65)
		Empatía profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención</li> <li>➤ Disponibilidad</li> </ul>		Media (30-47)
		Seguridad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confianza</li> <li>➤ Buen trato</li> </ul>		Baja (13-29)
		Competencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cocimientos</li> <li>➤ Capacidad de respuesta</li> </ul>		

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Como técnica en la recolección de datos se utilizará la encuesta, la cual es utilizada mayormente en la investigación social, debido a que tiene una forma estructurada y ordenada que permite obtener los datos de una manera más práctica y eficiente (57).

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado: Este instrumento será evaluado utilizando un cuestionario de 22 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: Componente interpersonal, componente técnico y el componente del entorno. Siendo un instrumento estandarizado, se anexa la ficha técnica del mismo:

#### **Instrumento N°01: Ficha técnica del instrumento de la calidad del cuidado**

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado.
Autor(a):	Echegaray R. (2019).
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la calidad del cuidado.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	84 padres de neonatos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Componente interpersonal (10 ítems)</li><li>- Componente Técnico (06 ítems)</li><li>- Componente del entorno (06 ítems)</li></ul>
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Si (1 puntos)</li><li>- No (0 puntos)</li></ul>

Cuestionario para evaluar la satisfacción de los padres: este instrumento será evaluado utilizando un cuestionario de 13 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: Capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica.

**Instrumento N°02:** Ficha técnica del instrumento de la satisfacción de los padres

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción de los padres
Autor(a):	Cristian Salcedo Hernández (2018) (Adaptado a partir del modelo SERVQUAL.)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la satisfacción de los padres.
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	84 padres de neonatos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta (03 ítems)</li> <li>- Empatía profesional, (04 ítems)</li> <li>- Seguridad y confianza (04 ítems)</li> <li>- Competencia técnica (02 ítems)</li> </ul>
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca, (1)</li> <li>- Casi nunca, (2)</li> <li>- Algunas veces, (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre. (5)</li> </ul>

**3.7.3 Validación**

En el caso del instrumento N°01 que evalúa la calidad del cuidado, fue elaborado por Echegaray R. (2019). La validez del instrumento fue determinada por Juicio de expertos, con un resultado de 0.04 (P<0.05 existe concordancia)

En cuanto al Instrumento N°02 que evalúa la satisfacción de los padres también fue validado por tres expertos, con un resultado de 0.04 (P<0.05)

En ambos casos los jueces brindaron su aprobación a los instrumentos siendo viable su aplicación en otros estudios como el presente.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

El cuestionario N° 01 que evalúa la Calidad del cuidado se realizó la prueba con 10 personas donde el resultado del alfa de crombach de 0.700 indico su alta confiabilidad. Se puede ver en el Anexo N° 2

El cuestionario N°02 que evalúa la Satisfacción de los padres se realizó la prueba con 20 personas donde el resultado del alfa de crombach de 0.821 indico su alta confiabilidad. Se puede ver en el Anexo N° 2

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Como primer paso, se presentará el protocolo de investigación al Comité de Ética del área de Docencia y Capacitación del Hospital José Agurto Tello. Luego, se solicitarán los permisos correspondientes a la Jefatura de Enfermería y la Jefatura del Servicio de Neonatología y Cuidados Intensivos Neonatales. Posteriormente, se solicitará a la Coordinadora de Enfermería del área, la relación de enfermeras que laboren en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y en coordinación con ella se establecerán los horarios para la recolección de datos y el área asignada.

#### **Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

La recopilación de los datos será realizada durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2021; el cual se realizará aprovechando la espera de los padres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales ya que no pueden pasar por las medidas de seguridad estrictas en el área donde se encuentran sus neonatos, encuestando a un promedio de 3 a 4 padres por día en un promedio de 25 minutos cada uno, explicándoles el objetivo de estudio y sus beneficios además de cómo resolver los cuestionarios, respetando todas las medidas de seguridad.

### **Métodos de análisis estadístico**

Luego de la aplicación de los instrumentos se elaborará una base de datos codificada con las repuestas de los participantes, el cual será procesado por el programa de SPSS.25.0 que dividirá por dimensiones y variables a los resultados para poder expresarlos en tablas y figuras. Por otro lado, se hará un análisis inferencial a través de a prueba estadística de la Rho de Spearman o Pearson para la comprobación de las hipótesis planteadas según el resultado de la prueba de normalidad.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para ejecutar el presente estudio, se tendrá en consideración el respeto a los cuatro principios bioéticos:

#### **Principio de Autonomía**

Para trabajar con la muestra previamente se procederá con la obtención del consentimiento informado, con la cual los participantes aceptan participar o no en la investigación, asimismo los datos solo serán utilizados para la investigación y no se divulgarán ningún nombre ya que toda participación es anónima para su libre opinión.

#### **Principio de Beneficencia**

Según este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la muestra elegida donde la problemática se desarrolló, así como a realidades similares que tomen como modelo dicha investigación. Por lo que los resultados favorecerán en mejorar la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y la satisfacción de los padres identificando los errores presentes y brindando posibles soluciones al respecto.

#### **Principio de No Maleficencia**

Como en toda investigación de índole social no se busca perjudicar a la institución o a la muestra elegida ya que se respeta la privacidad de los datos, así como buscar crear conocimiento a partir de otro observado y relacionado con la realidad incluyendo e respeto a la integridad física de este los padres de neonatos.

### **Principio de Justicia**

Todos los participantes del presente estudio serán tratados con respeto, sin discriminación ni preferencia alguna.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X										
Presentación al comité de ética											X	X								
Ejecución del estudio													X	X	X	X	X	X		
Redacción del informe final:													X	X	X	X	X	X	X	X



## 4.2 Presupuesto

MATERIALES	2021				TOTAL
	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	S/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1380	250	10	150	1790

## 5. Referencias

1. OMS. Mejorar la supervivencia y el bienestar de los recién nacidos. Organización Mundial de la Salud. [Internet] 2020 [Citado 15 Junio del 2021] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
2. Hagen I, Iversen V, Nettet E. Satisfacción de los padres con las unidades de cuidados intensivos neonatales: un estudio cuantitativo transversal. BMC Health Serv Res [Internet]. 2019 [Citado 15 Junio del 2021]; 19(1), 37. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3854-7>
3. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Tesis de Maestría] España: Universidad de Oviedo; 2021 [Citado 15 Junio del 2021] Disponible en: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM\\_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
4. Sankar V, Batra P, Saroha M, Sadiza J. Satisfacción de los padres en el sistema tradicional de servicios de la unidad de cuidados intensivos neonatales en un hospital del sector público en el norte de la India. Revista Sudafricana de Salud Infantil [Internet] 2017 [Citado 15 Junio del 2021] 11(1). Disponible en: <https://www.ajol.info/index.php/sajchh/article/view/154500>
5. Sánchez M, Leal C, Pastor J, Díaz J. Relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés identificado en padres y madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivo neonatal. Enf Global [Internet]. 2017 [Citado 15 Junio del 2021];16(3):270-91. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/256061>
6. OPS. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Organización Panamericana de la Salud. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2020 [Citado 15 Junio del 2021]. 44(1) Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52081/v44e642020.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

7. MINSA. Boletín epidemiológico del Perú. Volumen 28 - SE 46 Ministerio de Salud del Perú [Internet] 2019 [Citado 15 Junio del 2021] Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2019/46.pdf>
8. Organización Mundial de la Salud. Parto prematuro. Organización Mundial de la Salud. [Internet] 2018 [Citado 15 Junio del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/>
9. Coronado A, Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017 [TESIS]. 2018 [Citado 15 Junio del 2021]; Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1246>
10. Camargo L, Taípe V. Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis] Lima: Universidad María Auxiliadora; 2017 [Citado 15 Junio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/129/20171120.3%20Tesis%20Percepcion%20Padres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Tesis de maestría] España: Universidad de Oviedo; 2021 [Citado 18 Junio del 2021] Disponible en: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM\\_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
12. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría] 2020 [Citado 18 Junio del 2021] 33(1) Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo\\_H\\_CJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_H_CJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Lake E, Smith J, Staiger D, Hatfield L, Cramer E, Kalisch B, Rogowski J. Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units/ La satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento se relaciona con la falta de atención de enfermería en las unidades de cuidados intensivos neonatales. Original Research article, Front. Pediatr [Internet]. 2020 [Citado 18 Junio del 2021]; 8(74). Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fped.2020.00074/full>

14. Sankar V, Batra P, Saroha M, Sadiza J. Parental satisfaction in the traditional system of neonatal intensive care unit services in a public sector hospital in North India/ Satisfacción de los padres en el sistema tradicional de servicios de la unidad de cuidados intensivos neonatales en un hospital del sector público en el norte de la India. Revista Sudafricana de Salud Infantil [Internet]. 2017 [Citado 18 Junio del 2021]; 11 (1), Disponible en: <https://www.ajol.info/index.php/sajchh/article/view/154500>
15. Díaz M, Flórez V, Quintero H. Percepción de padres, médicos y enfermeras, acerca de la satisfacción de los padres al cuidar de sus prematuros. [Tesis de titulación]. Colombia Universidad Piloto de Colombia; 2017 [Citado 18 Junio del 2021]; 16(47):270-291. Disponible en: <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004405.pdf>
16. Duran E. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital virgen de Fátima Chachapoyas 2017. [Tesis para optar el título de especialista en: neonatología] Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2018 [Citado 18 Junio del 2021] Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3427/BC-TES-TMP-2243.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Delgado M. Satisfacción del usuario respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de neonatología del hospital nacional Hipólito unanue- 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019 [Citado 20 Junio del 2021] Disponible en: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3217/UNFV\\_DELGADO\\_MENDOZA\\_MARIA\\_AURORA\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3217/UNFV_DELGADO_MENDOZA_MARIA_AURORA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Coronado A. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. [Tesis para optar el título de: licenciado en enfermería] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018 [Citado 20 Junio del 2021] Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL\\_CoronadoChanameAna\\_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf)

19. Rios C, Pezo B. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de Neonatos de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal del Hospital Regional de Loreto, 2018 [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería mención: cuidado del neonato en terapia intensiva] Lima: Universidad Peruana Unión; 2018. [Citado 20 Junio del 2021]; Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1096/Ceci\\_Tesis\\_Trabajo%20\\_Investigaci%c3%b3n\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1096/Ceci_Tesis_Trabajo%20_Investigaci%c3%b3n_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
20. Gómez I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la UCIN del INMP, 2016. [Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología]. [Citado 20 Junio del 2021]; Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6465/Gomez\\_si.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6465/Gomez_si.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
21. Ayuso D, de Andres B. Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. 2015. Primera Edición. España. Editorial Diaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
22. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [Citado 22 Junio 2021]; (1)26: 26. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es).
23. Ramírez C, Perdomo A, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. av. enferm. [Internet]. 2013 [Citado 22 Junio 2021]; 31(1): 42-51. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en).
24. Freitas J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet] 2014 [Citado 24 Junio 2021]. 22(3):454-60. Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)

25. Leininger M. Cuidar a los que son de culturas diferentes requiere el conocimiento y las aptitudes de la enfermería transcultural. *Cultura de los cuidados* 1999, 6:5-8
26. OMS. Enfermería. Organización mundial de la enfermería. [Internet] 2018 [Citado 25 Junio 2021] Disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es/>.
27. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [Citado 25 Junio 2021]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Rev. cuba. enferm.* [Internet]. 2016 [Citado 25 Junio 2021]; 32(4): Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
29. De Zan J. La ética, los derechos y la justicia. 2004 Primera edición. Editorial Mastergraf, Fundación Konrad-Adenauer Uruguay Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23356.pdf>
30. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. México. *Enferm. univ* [Internet] 2015. [Citado 26 Junio 2021] 12(3) Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000300134](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134)
31. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del Paciente hospitalizado respecto a la Atención de enfermería En un hospital de Público. *Enfermería Universitaria* [Internet] 2015. [Citado 26 Junio 2021] 12(2) Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>
32. Lam R, Hernández P. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud?. *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter* [Internet]. 2008 [Citado 26 Junio 2021] ; 24( 2 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892008000200009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009&lng=es).

33. Guerrero J, Amell I, Cañedo R. Tecnología, tecnología médica y tecnología de la salud: algunas consideraciones básicas. ACIMED [Internet]. 2004 [Citado 26 Junio 2021]; 12(4):1-1. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000400007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000400007&lng=es).
34. Castro-Serralde E, Cadena-Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS. [Internet] 2017; [Citado 26 Junio 2021] 25(4):271-278. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
35. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2016 [Citado 26 Junio 2021]. 24(2):123-8. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161)
36. Toro L. Anotaciones sobre las leyes del caos y la ciencia de la complejidad. En: Libro Administración en salud. 1.a ed. Medellín: CES y Biblioteca Jurídica Dike; 2015. p. 67-117.
37. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el Área de Emergencia del Hospital Paravida de Julio a Diciembre 2014. [Tesis para optar al grado de maestro en gestion hospitalaria] 2015 [Citado 25 Junio 2021] Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
38. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enfermería global [Internet] 2012 [Citado 25 Junio 2021] 28(1) Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
39. Bitner M, Zeithaml V, Gremler D. Marketing de Servicios (Quinta ed.) México D.F.: Mc Graw-Hill.2009
40. Sánchez J, Leal C, Pastor J, Díaz J. Relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés identificado en padres y madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivo neonatal. Enferm. glob. [Internet]. 2017 [citado 2021 Oct 09]; 16 (47): 270-291. Disponible en:

- [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412017000300270&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300270&lng=es).
41. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Rev. facsalud [Internet]. 2020 [Citado 28 de junio del 2021];4(7):11-2. Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
  42. Febres R, Mercado M. 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 [Citado 28 Junio 2021] ; 20( 3 ): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es).
  43. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [Citado 29 Junio 2021]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  44. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2018 Dic [Citado 29 Junio 2021]; 34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
  45. Zeithalm V, Bitner M. (2002). Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México
  46. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad Nacional de Colombia. [Internet] 2014 [Citado 1 Julio 2021]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>



47. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente. Revista Avances en Enfermería. [Internet] 2017 Colombia [Citado 1 Julio 2021]. 35(2) Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
48. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo 2017 [Citado 1 Julio 2021]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal\\_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
49. Hernández C, Prieto A, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Revista Arbitrada Venezolana [Internet]. 2017 [Citado 1 Julio 2021]. 12(2) 127-141. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
50. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista ciencia y enfermería [Internet]. 2014 [Citado 1 Julio 2021]. 3(8). Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf).
51. OPS. Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención. [Internet] 2003 Santo Domingo [Citado 1 Julio 2021]. Disponible en: [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion.pdf](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf)
52. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información ISSN: 0210-4210 [Internet]. 2011 [Citado 1 Julio 2021]. 34(1). 349-368 Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/>
53. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Rev. Perspectivas, [Internet]. 2014. [Citado 1 Julio 2021]. pp. 181-209. 17(33) Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
54. Zeithaml V, Bitner M, Gremler J. (2009). Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición
55. Naranjo Y. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev. cuba. enferm. [Internet]. 2016. 32(4) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986>

56. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
57. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: Calidad del cuidado y Satisfacción de los padres de neonatos, Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales, Hospital José Agurto Tello 2021.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión componente técnico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión componente técnico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión componente del entorno de la</p>	<p><b>Hipótesis de trabajo</b> Existe una relación significativa y directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.</p> <p>Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente técnico de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.</p> <p>Existe una relación significativa y directa entre la dimensión componente del</p>	<p>Variable 1: Calidad del cuidado</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los padres</p>	<p>Componente interpersonal</p> <p>Componente técnico</p> <p>Componente del entorno</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía profesional</p> <p>Seguridad y confianza</p> <p>Competencia técnica</p>	<p>Cortesía</p> <p>Confidencialidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Comprensión</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Profesionalidad</p> <p>Credibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Integralidad</p> <p>Oportunidad</p> <p>Continuidad</p> <p>Sencillez en el trato</p> <p>Claridad de comunicación</p> <p>Apoyo profesional</p> <p>Atención</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Confianza</p> <p>Buen trato</p> <p>Cocimientos</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Tipo:</b> básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b> 108</p> <p><b>Muestra:</b> 84</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento(s):</b> Cuestionario</p>

<p>neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021?</p>	<p>satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.</p>	<p>entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021.</p>				
---	---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento N° 1: Cuestionario de la Calidad del cuidado

Estimado padre de familia, soy la investigadora Carmen del Pilar Villanueva Ascurra, lo saludo y comunico que el presente cuestionario contiene preguntas sobre la calidad del cuidado en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello de Chosica: por tal motivo le solicitamos responder con sinceridad, marcando con un aspa(x) la respuesta que crea conveniente

N°	Preguntas	SI	NO
<b>DIMENSIÓN 1: COMPONENTE INTERPERSONAL</b>			
1	La enfermera me saluda al ingresar al ambiente		
2	La enfermera se identifica con su nombre		
3	La enfermera me llama por mi nombre		
4	La enfermera se muestra amable conmigo al momento de atenderme		
5	La enfermera me escucha y permite expresar mis preocupaciones		
6	Cuando tengo alguna necesidad, la enfermera acude a mi llamado		
7	La enfermera cuida la privacidad de mi hijo al realizar algún procedimiento		
8	La enfermera se comunica con términos que pueda comprender		
9	La enfermera me recibe cordialmente		
10	La enfermera respeta mis costumbres y creencias		
<b>DIMENSIÓN 2: COMPONENTE TÉCNICO</b>			
11	La enfermera presenta habilidad en realizar los procedimientos		
12	La enfermera me explicó los procedimientos antes de aplicarlo a mi hijo		
13	Durante mi permanencia en el servicio, me siento tranquila(o) por la atención de enfermería		
14	La enfermera realiza el lavado de manos antes de realizar un procedimiento		
15	La enfermera examinó varias veces durante el turno a mi hijo		
16	La enfermera me explica cómo mejorar el cuidado de mi hijo en casa		
<b>DIMENSIÓN 3: COMPONENTE DEL ENTORNO</b>			
17	El Servicio cuenta con buena ventilación		
18	El Servicio es adecuado para mantener la privacidad		
19	El Servicio cuenta con buena iluminación		
20	El Servicio siempre está limpio		
21	La enfermera se preocupa por disminuir el ruido del ambiente		
22	La enfermera se preocupa porque la unidad esté ordenado y limpio		

### Instrumento N° 2: Cuestionario de Satisfacción de los padres

Estimado padre de familia, soy la investigadora Carmen del Pilar Villanueva Ascurra, lo saludo y comunico que el presente cuestionario contiene preguntas sobre su satisfacción en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello de Chosica: por tal motivo le solicitamos responder con sinceridad, marcando con un aspa(x) la respuesta que crea conveniente

Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>						
1	¿El profesional de enfermería la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales explica todo muy claramente?					
2	¿El profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales demuestra predisposición para servir al usuario?					
3	¿El personal de servicio de apoyo (laboratorio, farmacia etc.) es rápido y eficiente?					
<b>DIMENSIÓN 2: Empatía profesional</b>						
4	¿Cuándo acudió a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales a resolver su problema, lo consiguió?					
5	¿Siempre encuentra alivio cuando habla como el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales?					
6	¿En general el servicio recibido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales ha sido muy beneficioso para usted?					
7	¿El personal de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales está siempre disponible cuando lo necesita?					
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad y Confianza</b>						
8	¿si tuviera un amigo con problemas similares a los de usted le recomendaría el servicio?					
9	¿Ha tenido la sensación de haber recibido un buen trato en este servicio?					
10	¿Considera usted que la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales demuestra proyección de mejorar a futuro?					
11	¿ Considera usted que la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales presta garantías en los exámenes médicos requeridos?					
<b>DIMENSIÓN 4: Competencia técnica</b>						
12	¿Considera usted que el profesional de salud que le atendió tiene conocimientos suficientes sobre la medicina o medicamentos aplicados?					
13	¿ Considera usted que el profesional de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales tuvo la capacidad para diagnosticar algún síntoma en su hijo?					

### Anexo 3: Validez del instrumento

**Nombre del Instrumento N°1:** Cuestionario que evalúa la calidad del cuidado


Recomendaciones: En la pregunta 14 mejorar el verbo; pregunta 16. igual pregunta 18. mejorar la frase y en la pregunta 29. el dibujo que debe repararse el paciente.

Apellidos y Nombres	Palacios Crespo Zuly Margot.
Grado Académico	Magister de Enfermería.
Mención	Gestión en Servicios de la Salud

02664344	 MINISTERIO DE SALUD DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HOSPITAL SANTA ROSA Lic. Zuly M. Palacios Crespo CEP 49890
DNI	FIRMA DEL EXPERTO

Recomendaciones: La pregunta 4 habrá que reordenarlas. Mejorar

Apellidos y Nombres	García Santes Esther
Grado Académico	Magister
Mención	En Mención en Gerencia en los Servicios de Salud

02782435	 Lic. Esther García Santes CEP 43306
DNI	FIRMA DEL EXPERTO



Recomendaciones: Revisar ítem 5.1 (6) respecto a su ubicación y ítem 5.2 y 5.3 respecto a su redacción, dado que el ítem 5.2 no se puede evaluar lo correcto en técnica.

Apellidos y Nombres	Mendoza Farro Nohely Blance Flor
Grado Académico	MSc en Ciencias de la Experiencia
Mención	Ciencias de la Experiencia

<p>78008816</p> <p>DNI</p>	 <p>GOBIERNO REGIONAL PIURA Dirección Regional de Salud Pública HOSPITAL DE LA AMADÍA PERU COREA SANTA ANA</p> <p><i>Nohely Blance Flor</i></p> <p>ENT. EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTE JEFA UNIDAD DE EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTE FIRMA DEL EXPERTO</p>
----------------------------	--

**Nombre del Instrumento N°2:** Cuestionario que evalúa la satisfacción de los padres

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción del usuario.

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

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

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

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Mag. Gestión Pública

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción del usuario.

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

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

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** JOSÉ ANTONIO. SÁNCHEZ CHERO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Mag. GESTIÓN PÚBLICA

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



Mg. José A. Sánchez Chero  
CIP. 148083

FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DE INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción del usuario.

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

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

**APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:** Carranza Samanez Kilder Maynor

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

**VALORACIÓN:**

<del>Muy Alto</del>	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------



Carranza Samanez Kilder Maynor  
DNI. 40320045

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Nombre del Instrumento N°1: Cuestionario que evalúa la calidad del cuidado

BASE DE DATOS																							
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	TOTAL
1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	38
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	48
4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	40
5	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	44
7	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	45
8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	44
9	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	41
10	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	36
ESTADÍSTICOS																							
VARIANZA	0.2	0.2	0.5	0.3	0.5	0.5	0.0	0.1	0.2	0.1	0.3	0.2	0.1	0.0	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.3	0.0	

K	22
Σvi	4.2
Vt	12.62
Sección 1	1.04761905
Sección 2	0.665
ABSOLUTO S2	0.665
<b>ALFA</b>	<b>0.70</b>

Nombre del Instrumento N°2: Cuestionario que evalúa la satisfacción de los padres

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	13

**Cuadro 4. Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00015	51,7000	34,011	,430	,814
VAR00016	51,5000	42,722	-,222	,856
VAR00017	51,7000	29,789	,899	,767
VAR00018	51,5000	38,722	,204	,825
VAR00019	51,4000	31,378	,934	,771
VAR00020	51,4000	39,378	,202	,824
VAR00021	51,5000	42,722	-,222	,856
VAR00022	51,7000	30,011	,876	,769
VAR00023	51,5000	38,722	,204	,825
VAR00024	51,4000	31,378	,934	,771
VAR00025	52,2000	36,844	,347	,817
VAR00026	51,5000	29,167	,919	,783
VAR00027	51,8000	35,956	,507	,806

## **Anexo 5: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Señor padre de familia se le invita a participar de la presente investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “Calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de los neonatos de la unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021”

**Nombre de la investigadora principal:** Carmen del Pilar Villanueva Ascurra

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los padres de los neonatos de la Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello 2021

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo la investigadora podrá conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo (Carmen del Pilar Villanueva Ascurra) al celular 959709448 correo [pilar26b@gmail.com](mailto:pilar26b@gmail.com)

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de telefono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Fecha:

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....

Firma del participante

**Anexo 6: Informe del asesor de turnitin**