



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

“RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN RECIBIDA POR ENFERMERÍA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE NEONATOS DE LA UNIDAD DE
CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES DE UN HOSPITAL DE LA
SIERRA DE LA REGIÓN JUNÍN 2021”

TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERIA EN CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES

Presentado por:

AUTOR: CUYUTUPA MEZA, YULY SUSY

ASESOR: MG. VARGAS MACHUCA, JEANNETTE AVILA

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Consagro el éxito a Dios quien guía mi camino;
asimismo a mis progenitores por apoyo absoluto
y a la docente quien ve la investigación con
ímpetu.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Norbert Wiener y plana pedagoga(o) especializada por contribuir como persona y profesional en mi formación, afianzar mis conocimientos y consumar con mi visión.

ASESOR: MG. VARGAS MACHUCA, JEANNETTE AVILA

JURADOS:

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

Índice

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de Anexos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. EL PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema general	11
1.2.2. Problemas específicas	12
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación de la investigación	13
1.4.1. Teórica	13
1.4.2. Metodológica	13
1.4.3. Práctica	13
1.5. Delimitación de la investigación	14
1.5.1. Temporal	14
1.5.2. Espacial	14
1.5.3. Recursos	14
II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Base teórica	17
2.3. Formulación de hipótesis	19
2.3.1. Hipótesis general	19
2.3.2. Hipótesis específicas	19

III. METODOLOGÍA	19
3.1. Método de la investigación	19
3.2. Enfoque de la investigación	20
3.3. Tipo de investigación	20
3.4. Diseño de la investigación	20
3.5. Población, muestra y muestreo	20
3.6. Variables y operacionalización	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1. Técnica.....	24
3.7.2. Descripción de instrumentos	24
3.7.3. Validación.....	26
3.7.4. Confiabilidad.....	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	27
3.9. Aspectos éticos.....	28
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	29
4.1. Cronograma de actividades	29
4.2. Presupuesto.....	30
V. REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	36

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia	37
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables	38
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	40
Anexo 4. Consentimiento informado	44

RESUMEN

El cuidado de enfermería en la UCIN, es un fidedigno reto debido a los seguidos y diversos procedimientos realizados al neonato, en diferentes países existe el interés de recoger la impresión que tienen los padres sobre el cuidado que se brinda a sus hijos internados en UCIN mediante instrumentos de satisfacción siendo este un indicador primario, confiable y válido que es utilizado para evaluar la calidad del cuidado y la satisfacción que tienen los padres de familia. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021. La metodología que se va a aplicar es el método hipotético – deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. La población será constituida por 60 padres y madres de neonatos hospitalizados durante los meses de octubre y noviembre del año 2021 en la UCIN.

Palabras Claves: Percepción, satisfacción, atención, enfermería.

ABSTRACT

Nursing care in the NICU is a reliable challenge due to the various procedures carried out on the neonate, in different countries there is an interest in collecting the impression that parents have about the care provided to their children admitted to the NICU through Satisfaction instruments, this being a primary, reliable and valid indicator that is used to evaluate the quality of care and the satisfaction that parents have. The objective of this research project is to determine the relationship between the perception of the quality of care received by the nursing staff and the level of satisfaction of the parents of newborns in the Neonatal Intensive Care Unit of a hospital in the mountains of the Junín 2021 region. The methodology to be applied is the hypothetical - deductive method, quantitative approach, applied type, non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. The population will be made up of 60 fathers and mothers of newborns hospitalized during the months of October and November of the year 2021 in the NICU.

Key Words: Perception, satisfaction, care, nursing.

I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Durante los últimos 20 años, se promovió un trascendental descenso de mortalidad neonatal a nivel mundial. En Perú según estudios epidemiológico la tasa de mortalidad neonatal se ha reducido aproximadamente un 60% desde el año 1992 al 2013. Sin embargo, la mortalidad neonatal sigue representando un gran porcentaje de la mortalidad infantil (1).

Según INEI, en sus indicadores de los programas presupuestales del año 2017, reportan para Perú una tasa de mortalidad neonatal entre los años 2014 -2015 de 10 por cada 1000 nacidos vivos (2).

Frente a dicha problemática el Ministerio de Salud elaboró una Resolución Ministerial N°828 -2013/MINSA titulada “Norma Técnica de Salud para la Atención Integral Neonatal” con la finalidad disminuir la mortalidad neonatal considerando de gran importancia el “principio de anticipación”, mediante el cual los profesionales de salud deben de contar con los recursos necesarios para garantizar un recién nacido vivo sin complicaciones. (3).

El neonato es hospitalizado en el área de UCIN cuando nace antes de tiempo o presenta problemas de salud con riesgos mayores para su sobrevivencia, siendo hospitalizado y atendido por un equipo de salud especializado según lo requiera. Los padres se encuentran expuestos al impacto emocional cuando sus bebés son hospitalizados en UCIN, frente a ello califican el tipo de atención brindada por el personal de enfermería. (4)

El cuidado que se brinda a los neonatos permite dar una mejor calidad de vida y disminuir la tasa de mortalidad. Asimismo, la participación activa de los padres son un vínculo importante para la recuperación del neonato, afrontar secuelas o fallecimiento, ya que los padres forjan sentimientos de desesperación, miedo, culpabilidad y entre otros como resultado del estado de salud y hospitalización de

su hijo en la UCIN. (5)

El cuidado de enfermería en la UCIN, es un fidedigno reto debido a los seguidos y diversos procedimientos realizados al neonato, por ello desde su ingreso al área se organiza el entorno con ruido y luz limitada con el fin de disminuir el estrés, se realiza una valoración cefalocaudal, se aplica escalas de valoración, se brinda comodidad y confort (posición alineada, contención, manipulación mínima), asimismo control y monitoreo de constantes vitales, considerándose todo lo mencionado como cuidado integral (6). Del mismo modo Sifuentes A. afirma que “el profesional de enfermería de UCIN, debe velar por la integridad del neonato y observar minuciosamente e individualizada a cada uno” (7).

En diferentes países existe el interés de recoger la impresión que tienen los padres sobre el cuidado que se brinda a sus hijos internados en UCIN mediante instrumentos de satisfacción siendo este un indicador primario, confiable y válido que es utilizado para evaluar la calidad del cuidado y la satisfacción que tienen los padres de familia (8). Estudios que han sido realizados mencionan que comúnmente los usuarios que son los padres de los neonatos tienen un bajo nivel de satisfacción en la calidad de atención por parte de los enfermeros. (9)

En la región Junín no se encuentra con estudios ni bases estadísticas relacionadas a la percepción y nivel de satisfacción de los padres de familia en la UCIN. En dicha unidad crítica neonatal el incremento de pacientes genera una mayor carga laboral para el personal de enfermería viéndose afectado la calidad de atención integral al neonato conllevando a que algunos padres comenten que las enfermeras no les dan informes adecuados sobre el estado de su bebe, son poco amables para contestar, no tienen paciencia y dejan a los bebes llorando. Frente a la situación problemática los padres no tienen una percepción muy favorable y una satisfacción alta sobre la atención brindada por enfermería. (10)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- A. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería según las dimensiones: humana, oportuna, continua y segura de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021?
- B. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que los padres tienen de la calidad de atención recibida por enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

A. Identificar la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería según las dimensiones: humana, oportuna, continua y segura de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.

B. Identificar el nivel de satisfacción de los padres de neonatos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

Con la presente investigación se quiere dar a conocer la percepción y nivel de satisfacción de los padres de la calidad de atención recibida por enfermería porque constituyen un elemento importante al ser un aspecto para que la salud se promueva y se enfoque hacia una atención integral considerando al paciente y sus familiares (padre y madre) como un individuo social significativo.

1.4.2. Metodológica

Con esta investigación se quiere mostrar a través de los instrumentos de Thora Kron y Patricia Larzon cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres de neonatos en la UCIN.

1.4.3. Práctica

Con esta investigación se va a lograr que la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales ofrezca una atención oportuna y especializada como un derecho para mejorar la calidad de atención de enfermería y así los padres y madres tengan una percepción muy favorable y nivel de satisfacción alta garantizando el reconocimiento del hospital, también se contribuirá con la disminución de la morbilidad, mortalidad y complicaciones en la región Junín.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se desarrollará durante los meses de octubre y noviembre del año 2021.

1.5.2. Espacial

La investigación se desarrollará en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, que cuenta con un aforo para 12 pacientes neonatos que se encuentran graves y nacen antes de tiempo, actualmente la UCIN cuenta con 9 incubadoras y 3 servocunas.

1.5.3. Recursos

La investigación será autofinanciada por la investigadora, los recursos humanos que se requiere son padres y madres de familia que sus hijos se encuentran internados en UCIN durante los meses de octubre y noviembre del año 2021, la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y los materiales de escritorio que sean necesarios para esta investigación, la aplicación de los instrumentos de esta investigación se realizará sin el apoyo de los colegas de turno.

II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Zepeda, K. (2021): El objetivo del estudio fue “Valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado en enfermero en el Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del HUCA durante el año 2021”. La metodología fue de enfoque transversal, descriptivo,

diseño no experimental. La población fue de 24 madres y padres de neonatos que ingresaron a UCIN los meses de febrero y marzo del 2021 siendo la población accesible fue 11 madres y 4 padres, el instrumento utilizado fue el CARE – Q y NICSS. Como resultado se muestra que el 89% de los padres perciben mayor satisfacción en los cuidados de enfermería entregados en la UCIN mientras que el 11% percibe una baja satisfacción concluyendo que los padres perciben de manera satisfactoria los cuidados de enfermería entregados en la UCIN. (11)

Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. (2018) El objetivo del estudio fue: “Describir la calidad del cuidado de enfermería a partir de la percepción de los padres de niños hospitalizados en una unidad neonatal”. La metodología del estudio es descriptiva de corte transversal. La muestra fue intencional de 121 madres que tenían hospitalizados a sus recién nacidos en la unidad neonatal, el instrumento fue el CARE - Q. Como resultado se la valoración de la calidad del cuidado de enfermería que sus hijos recibieron fue de un 88% adecuado, mientras que el 12% menciona que no fue adecuado. Se menciona que los padres perciben de una manera positiva el cuidado de enfermería en un 79% mientras que el 21% lo percibe de una manera negativa. Las necesidades de fortalecer son los aspectos interpersonales y los procesos de comunicación. (12)

Portillo, R. (2015). El objetivo del estudio fue: “Describir la percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería ofrecido a los recién nacidos internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal”. La metodología es cuantitativa transeccional. La muestra fue de 150 madres que tenían hospitalizados a sus hijos en UCIN, el instrumento fue el Inventario de comportamientos de cuidado de Wolf versión español. Como resultado se da a conocer que el 85% percibe que los comportamientos evaluados son favorables y el 15% perciben a los comportamientos del personal como desfavorable. (13)

Calle, C. (2018): El objetivo del estudio fue: “Determinar la relación de la percepción de la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción del familiar del paciente crítico, en UCIN del hospital 2 de mayo 2018”. El método que se utilizó es el descriptivo, de corte transversal, el diseño fue el correlacional. La población y muestra fue de 68 familiares de pacientes que se encontraban en UCIN del hospital 2 de mayo, a quienes se les aplicó un cuestionario de 53 preguntas. Como resultado se obtuvo que el 60.3% de familiares tiene una percepción regular, el 32.4% buena y solo el 7.4% perciben una mala atención de calidad de enfermería. En la satisfacción del familiar de atención de enfermería el 47.1% de los familiares tienen una percepción regular, el 47.1% buena y el 5.9% una mala satisfacción de atención. Se concluye que la calidad de atención de Enfermería se relaciona directamente con el grado de satisfacción del familiar del paciente crítico en UCIN del hospital 2 de mayo 2018. (14)

Navarro J. (2017). El objetivo del estudio fue: “Determinar la percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, servicio UCIN neonatal, HNDAC, Setiembre 2017”. La metodología fue el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, prospectivo y de corte transversal, la población fue de 74 padres mensual, la muestra fue de 60 padres de familia cuyos bebés estuvieron hospitalizados en el servicio de UCIN, se elaboró un cuestionario tipo Likert. Como resultado se obtuvo que el 78.3 % de los padres tienen una percepción favorable respecto a la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido. En su dimensión humana, un 70% afirma que es favorable pero un 15% la percepción es indiferente. En la dimensión oportuna 53.3% se halló una percepción muy favorable. Se concluye que la percepción de los padres sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido es favorable, en su dimensión humana mientras que en las dimensiones oportuna, continua y segura es muy favorable (15).

Medina D. (2016): El objetivo del estudio fue: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación con los cuidados de Enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo”. El enfoque fue cuantitativo de diseño no

experimental transversal, la muestra fue no probabilística por conveniencia de 113 madres quienes estuvieron en su tercer día de internamiento por parto Distócico, como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado y la escala de Estaninos. Como resultado se menciona que-el 27% de las madres tiene satisfacción Alta, 54% satisfacción media y 19% satisfacción baja. En la dimensión Técnica 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta. En la Dimensión Humana 68% presentó media, 14% baja y 18% alta. En la Dimensión Entorno 80% satisfacción media y 20% satisfacción baja. Se concluye que el nivel de satisfacción de las madres de los recién nacidos fue Media seguido de Alta. Dimensión Técnica – Científica fue media seguido de Alta, Dimensión Humana fue medio seguido de Alta y en la Dimensión del Entorno fue Medio seguido de Baja (16).

2.2. Base teórica

El cuidado de enfermería son acciones de cuidados físicos y emocionales realizados por el personal de enfermería para preservar la vida y el bienestar del paciente. Si no se realiza adecuadamente estos cuidados se pone en riesgo la vida del paciente. El cuidado de enfermería consiste en brindar amor, seguridad y empatía al paciente fomentando su estadía corta y su pronta recuperación; asimismo desarrollar una interrelación entre: paciente – enfermero - familiares. (17)

Thora Kron como autora interpreta que la calidad del cuidado influye en los efectos sanitarios anhelados, del mismo modo en el crecimiento profesional. Del mismo modo concluye que el profesional de enfermería debe brindar el cuidado en cuatro características fundamentales: humana, oportuna, continua y segura. (18)

El concepto de percepción del cuidado se define "como el proceso mental por el cual el paciente y el personal de enfermería obtienen momentos significativos en su cuidado durante la interacción de la forma en que se entiende al paciente" (19). La percepción de los padres sobre la calidad de atención se refiere a la forma de apreciar y valorar la atención sanitaria que brinda el personal de enfermería a su paciente. Esta percepción puede ser favorable o no favorable de acuerdo a la

calidad de la atención o trato recibido por parte del personal implicado y la evolución favorable de su estado de salud. (20)

Larson P. define la satisfacción como sentimiento justo de aprobación de los cuidados personalizados que recibe el paciente durante sus atenciones brindadas por el personal de salud. (21)

El nivel de satisfacción de los padres es referido como la medida de la atención sanitaria y el estado de salud que resulta cuando el enfermero cumple con todas las expectativas del usuario a quien le brinda sus servicios. En la satisfacción del usuario se refleja la calidad, confiabilidad, credibilidad y el prestigio de la institución de la salud donde se brinda el cuidado por parte del personal de enfermería. (22) La evaluación de la satisfacción de los familiares nos permite identificar y evaluar las falencias y dificultades que se tienen en el momento de brindar una atención personalizada al neonato.

La unidad de cuidados intensivos neonatales es un ambiente específico para la atención de bebés menores de 28 días de nacido ya sean a término, prematuros, muy prematuros o tienen alguna afección médica grave, hemodinámicamente inestables con peligro de muerte los cuales requieren cuidados exclusivos por personal de salud especializados en dicha unidad. El profesional de enfermería tiene la responsabilidad de brindar un cuidado de calidad y especializado contribuyendo con su estabilización hemodinámica y recuperación bajo los factores organizacionales como capacitaciones en el uso de tecnologías durante el turno, la afluencia de pacientes que se atiende y escasez de personal en la UCIN. El internamiento de bebés en UCIN conlleva a que los padres y madres afronten nuevas sucesos o hábitos teniendo como resultado reacciones aceleradas y perturbadoras conjuntamente con su hijo a causa de diversos procedimientos o intervenciones invasivos y no invasivos, el uso de diversos equipos biomédicos con avances tecnológicos como incubadoras, ventiladores mecánicos, monitores multiparametros, equipos de aspiración, bombas de infusión para tratamientos y alimentación enteral o parenteral, etc. (23)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

- A. La percepción de la calidad de atención recibida por enfermería es favorable según las dimensiones: humana, oportuna, continua y segura de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.

- B. Los padres de neonatos encuestados tienen un nivel de satisfacción medio en relación a la atención brindada por enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del hospital de la sierra de la región Junín 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método que se va a aplicar es el método hipotético – deductivo debido a que se realizará un procedimiento por el investigador para hacer de su actividad una práctica científica, comprobando las hipótesis planteadas. (24)

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación será cuantitativo ya que es secuencial y probatorio debido a que se aplicará como instrumento dos cuestionarios de los cuales se obtendrá datos estadísticos para los resultados de esta investigación. (24)

3.3. Tipo de investigación

El tipo de la investigación será la de tipo aplicada ya que consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica, además de mantener estudios científicos con el fin de encontrar respuestas a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana. (24)

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación será enmarcada dentro del diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal porque que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, asimismo se recopilarán datos en un momento único. (24)

3.5. Población, muestra y muestreo

La población constituirá por 60 padres y madres de neonatos hospitalizados durante los meses de octubre y noviembre del año 2021 en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del hospital de la sierra de la región Junín, que según estadísticas históricas la población en promedio mensual es 30.

Criterios de inclusión

- Padres y madres de neonatos hospitalizados más de 24 horas durante los meses de octubre y noviembre del 2021.
- Padres y madres de neonatos con diferentes diagnósticos: A termino, prematuros, malformaciones congénitas, etc.
- Padres y madres mayor o menor de 18 años de edad.

Criterios de exclusión

- Padres y madres que no deciden participar voluntariamente en rellenar los cuestionarios y el consentimiento informado.
- Padres y madres que presenten discapacidad física o mental.

Muestra

No se realizará diseño muestral.

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLE 1	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Percepción de la calidad de atención recibida por enfermería	Referido a la forma que tienen los padres de apreciar y valorar la atención sanitaria hacia su neonato, dicha percepción puede ser favorable o no favorable como resultado de su evolución o trato recibido por la enfermera(o) de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín. (19)	Humana	Respuesta expresada de los padres sobre el bienestar cuando se garantiza el cuidado que la enfermera brinda, teniendo en cuenta el entorno psicosocial.	Ordinal	Muy favorable 201-250
		Oportuna	Percepción de los padres sobre los cuidados de enfermería en el momento requerido.		Favorable 151-200
		Continua	Evaluación de los padres sobre el cuidado permanente e integral.		Indiferente 101-150
		Segura	Cuidado sin riesgos, cumpliendo las expectativas de los padres, asegurando que estén libres de riesgo.		Desfavorable 51-100
					Muy desfavorable 0-50

VARIABLE 2	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Nivel de Satisfacción de los padres	Referido como medida de la atención sanitaria y el estado de salud que resulta cuando la enfermera(o) cumple con todas las expectativas del usuario a quien le brinda sus servicios. La satisfacción de los padres puede ser de nivel alto, medio o bajo el cual se reflejará en la calidad, confiabilidad, credibilidad y el prestigio brindado por la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín. (21)	Accesibilidad	Comportamiento del cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna.	Ordinal	Alto =Mayor a 104 Medio=De 73 a 104 Bajo=Menor a 73
		Explica y facilita	Actividades que realiza la enfermera para conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender referente a la enfermedad.		
		Conforta	Cuidados que ofrece el profesional para que el usuario hospitalizado se sienta cómodo.		
		Se anticipa	Evalúa los cuidados del personal con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades.		
		Mantiene relación de confianza	Cuidado que ofrece el profesional para que el familiar del hospitalizado tenga empatía con ellos frente a la enfermedad.		
		Monitorea y hace seguimiento	Cuidados que implica el conocimiento de enfermería de cada usuario de manera científico – técnico y los procedimientos.		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para reunir datos sobre la percepción de los padres se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Del mismo modo para la recabar información sobre nivel de satisfacción de los padres se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario CARE-Q.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para describir la relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín se utilizará los siguientes instrumentos:

- El instrumento para percepción de los padres fue tomado del estudio “Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, servicio de UCIN neonatal, HNDAC, setiembre 2012” del autor Navarro, J. (15). El instrumento en mención, consta de 4 dimensiones, humana, oportuna, continua y segura, con un total de 50 ítems, que incluye un listado de comportamientos de cuidado de enfermería. Cada ítem es medido por una escala tipo Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca. La valoración final del instrumento es:

Percepción	General	Humana	Oportuna	Continua	Segura
Muy favorable	201 – 250	77-95	25-30	45-55	57-70
Favorable	151 – 200	58-76	19-24	34-44	43-56
Indiferente	101 – 150	39-57	13-18	23-33	29-42
Desfavorable	51 – 100	20-38	7-12	12-22	15-28
Muy desfavorable	0 - 50	0-19	0-6	0-11	0-14

ESCALA DE EVALUACION SEGÚN PUNTAJE

Siempre	4 puntos
Casi Siempre	3 puntos
A veces	2 puntos
Casi nunca	1 puntos
Nunca	0 puntos

- El instrumento para el nivel de satisfacción de los padres fue tomado del estudio “Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la UCIN del INMP, 2016” del autor Gómez, I. (23). El instrumento en mención cuenta con 6 dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relaciones de confianza y monitorea y hace seguimiento. El instrumento consta un total de 40 ítems que son medidos por la escala de Likert: Nunca, a veces, casi siempre y siempre. La valoración final del instrumento es:

ESCALA DE EVALUACION SEGÚN PUNTAJE

Nivel de satisfacción	General	Accesibilidad	Explica y facilita	Conforta	Se anticipa	Mantiene relación de confianza	Monitorea y hace seguimiento
Alto	Mayor a 104	Mayor a 17	Mayor a 12	Mayor a 15	Mayor a 23	Mayor a 21	Mayor a 18
Medio	De 73 a 104	De 12 a 17	De 6 a 12	De 10 a 15	De 14 a 23	De 14 a 21	De 13 a 18
Bajo	Menor a 73	Menor a 12	Menor a 6	Menor a 10	Menor a 14	Menor a 14	Menor a 13

Siempre	4 Puntos
Casi Siempre	3 Puntos
A veces	2 Puntos
Nunca	1 Puntos

3.7.3. Validación

Para el primer instrumento Percepción de los padres fue sometido a un juicio de expertos, quienes determinaron una validez de 0.001. Siendo $p < 0.5$ por tanto es válido, así mismo en la validez interna de cada ítem, se realizó un análisis del Coeficiente r de Pearson, obteniendo que $r > 0.20$ en sus 50 ítems. (19)

El segundo instrumento CARE-Q para Nivel de satisfacción de los padres tiene una validez según la fórmula “ r de Pearson” > 0.20 , para cada ítem el valor de p es menor a 0.05 lo cual indica que el instrumento es válido.

3.7.4. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del primer instrumento se realizó una prueba piloto con 10 padres y madres de familia, los cuales mediante la fórmula de ALPHA DE CRONBACH según SPSS determino 0.814 por tanto es confiable.

La confiabilidad del segundo instrumento obtuvo un nivel de confiabilidad según la fórmula “ALPHA DE CRONBACH” de 0.72 por tanto es confiable. (21)

3.8. Plan de procesamiento de datos y análisis de datos

Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

En primera instancia se presentará el protocolo de investigación al Comité de Ética del área de Docencia y Capacitación del hospital, por consiguiente, autorización a la Jefatura de Enfermería y la Jefatura del Servicio de Neonatología y Cuidados Críticos del Neonato. Posteriormente, se solicitará a la Coordinadora de UCIN el permiso respectivo para proceder al desarrollo del proyecto de investigación conforme el cronograma de actividades que se definirá previamente.

Aplicación de instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se ejecutará en los meses de octubre y noviembre del 2021 en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Las encuestas serán desarrolladas conforme la atención neonatal.

Los instrumentos de evaluación serán entregados personalmente a los padres por mi persona, no se solicitará apoyo de los personales de enfermería. Asimismo, los cuestionarios serán resueltos de manera presencial de forma individual con un tiempo de 15 minutos por cada instrumento de evaluación.

Métodos de análisis estadístico

Una vez culminada la recolección de datos, se realizarán la tabla de códigos y la tabla matriz del instrumento, las cuales permitirán un mejor manejo de la información recolectada. Posteriormente, éstos serán procesados en la base de datos de Excel y trabajadas en el programa SPSS. Finalmente, los resultados serán presentados en tablas de frecuencias y gráficos para su análisis e interpretación. Del mismo modo por ser una investigación con dos

variables cuantitativas se realizara el analisis del coeficiente de correlacion en el programa SPSS.

3.9. Aspectos éticos

Para la ejecucion del presente estudio, se tendra en consideracion los cuatro principios bioéticos:

- Principio de Autonomía; relacionado al consentimiento y solicitud de participacion, la informacion brindada por los padres seran guardadas confidencialmente y de uso exclusivo del presente trabajo de investigacion
- Principio de Beneficiencia; el presente estudio promovera sus legitimos intereses y suprimira prejuicios según los resultados obtenidos.
- Principio de No Maleficiencia; el presente estudio no constituye ningun riesgo que afecte o ponga en riesgo la salud o integridad fisica de los participantes.
- Principio de Justicia; los padres del presente estudio seran tratados con respeto, sin discriminacion ni preferencia alguna.

IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	AÑO 2021																							
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	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	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Búsqueda bibliográfica	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elaboración de la selección introducción :situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes	-	-	-	-	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elaboración de la selección introducción: objetivos de la investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elaboración de la selección material y método :población, muestra y muestreo	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elaboración de la sección material y método :aspectos bioéticos	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elaboración de la sección material y método :métodos de análisis de información	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elaboración de aspectos administrativos del estudio	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elaboración de 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	X	X	-	-	-	-
Redacción del informe final:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	X

4.2. Presupuesto

MATERIALES	2021						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	S/.
Equipos							
1 laptop	1000						1000
USB	30						30
Útiles de escritorio							
Lapiceros				10	10		20
Hojas bond A4			10	100			110
Material Bibliográfico							
Libros	50	50					100
Fotocopias				60	60	50	170
Impresiones				60	60	50	170
Espiralado					10	10	20
Otros							
Alimentos				20	20		40
Llamadas				20	10	10	40
Recursos Humanos							
Digitadora	100						100
Imprevistos*		100				100	200
TOTAL	1180	150	10	270	170	220	2000

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ávila J, Tavera M, Carrasco M. Características epidemiológicas de la mortalidad neonatal en el Perú, 2011-2012. Rev Perú Med Salud Pública [Internet] 2015 [acceso 4 de agosto de 2021]; 32(3): 423-430.
Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n3/a03v32n3.pdf>
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Indicadores de Resultados de los Programas Presupuestales, Primer Semestre 2017. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar [Internet]. Lima-Perú: Instituto Nacional Estadística e Informática; 2017. 1-137 p.
Disponible:https://proyectos.inei.gob.pe/endes/images/Indicadores_Resultados_PP_R_Primer_Semestre_2017.pdf
3. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N°828 -2013/MINSA. Lima - Perú: Ministerio de Salud; 2015.
4. Gavin, M.L. Cuando su bebé está en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN). KidsHealth [Internet]. 2019; volumen 2 (4): 20 páginas. Disponible en: <https://kidshealth.org/es/parents/nicu-caring.html>.
5. Fajardo G. Hernández G. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. Secretaría de Salud [Internet]. 2012; volumen 3 (1): 42 páginas. Disponible en: http://s2.medicina.uady.mx/observatorio/docs/ss/li/SS2012_Li_Fajardo.pdf
6. Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6578/Cardenas_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

7. Sifuentes A, Parra F, Marquina M, Oviedo S. Relación terapéutica del personal de enfermería con los padres de neonatos en la unidad terapia intensiva neonatal. [Internet] 2010; volumen. 9 (2): 6 páginas. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/107261>.
8. Eulmesekian P.; Peuchot V, y Pérez A. Satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos. Arch Argent Pediatr. [Internet] 2012; volumen 110 (2): 113 – 119 páginas Disponible en: <https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2012/v110n2a05.pdf>
9. EL PERUANO, Regiones. Pacientes mejor atendidos. Lima Perú: Informatisalud. 22-11-2011. [Consultado el 25 de mayo del 2021]. Disponible en: <http://informatisalud.blogspot.com/2011/...-el-dengue.html>.
10. DIRESA. Uno de cada cien mil recién nacidos nace con malformaciones múltiples. Infodiresa. 14-02-2020. [Consultado el 2 de junio del 2021] Disponible en: http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2021071647_uno_de_cada_cien_mil_reci%C3%A9n_nacidos_nace_con_malformaciones_mltiples/
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 para optar maestría universitaria en enfermería de urgencias y cuidados críticos]. Oviedo - España: Universidad de Oviedo; 2021. Disponible en: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFranc%20heskaZepedaPerez.pdf?sequence=5
12. Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Invest.educ.enferm. [Internet] 2018; volumen 18 (1): 8 páginas. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072018000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=es

13. Portillo, R. Percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería ofrecido a los recién nacidos internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de una ESE de la ciudad de Barranquilla. [Tesis para optar el título de magister en enfermería con énfasis en cuidado materno perinatal]. Bogotá – Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2015. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/55510/55232243.2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Calle, C. Percepción de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción del familiar y grado de satisfacción del familiar del paciente crítico, UCI cardiológica del Hospital 2 de Mayo 2018. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería] Lima – Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal. 2018: Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_2e64389f23b8e7e190fffd459e1c709b
15. Navarro, J. Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, unidad de cuidados intermedios neonatales, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, setiembre 2012. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería] Lima – Perú: Universidad San Martín de Porres, 2012. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/683>
16. Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima – Perú: Universidad Ricardo Palma. 2016. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/763/medina_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Kron T. Liderazgo y Administración en Enfermería. [Internet] México DF: Edit. Interamericana; 2017 [Consultado el 14 de Junio del 2021]. Disponible en:

https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/150/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20administraciondelosserviciosdeenfermeriafororinonmedico-141007210731-conversion-.pdf

18. Suarez G, Robles R, Serrano G, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre la calidad de atención en el centro de salud CAI III. [Internet]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
19. Ortiz S, Hernández E. Perception of humanized nursing care (PHCE) by family members of critical care pediatrics. Nursing & Care Open Access Journal [Internet] 2018 [consultado el 14 de julio de 2021];5(3): p. 168-178.

<http://medcraveonline.com/NCOAJ/NCOAJ-05-00142.pdf>
20. Larson P, MEI, Lee and Holeczer, William. CARE – Q. Chapter 4. Cited by [Internet] 2009; volumen 38 (2): 15 páginas. Disponible en: www.bdigital.unal.edu.co/43080/1/51555566-2013.pdf.
21. Castillo, N. Percepción y expectativas de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería en UCIN – medicina – Sullana, 2016. [Tesis para optar el grado de maestría en ciencias de enfermería]. Lima - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2018. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7994/CUIDADO_DE_ENFERMERIA_PACIENTE_ADULTO_%20CRITICO_CASTILLO_FIGUERO_A_NELLY.pdf?sequence=4&isAllowed=y
22. Rellan, García y Paz. El recién nacido prematuro. AEP [Internet] 2015; volumen 8 (2): 10 páginas. Disponible en: https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/8_1.pdf

23. Gómez I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la UCIN del INMP. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal [Internet] 2017; volumen 6 (2): 22 – 26 páginas. Disponible en: <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/93>
24. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6a ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2018. 1-600p.

ANEXO

Anexo 01. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>A. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería según las dimensiones: humana, oportuna, continua y segura de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021?</p> <p>B. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que los padres tienen de la calidad de atención recibida por enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>A. Identificar la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería según las dimensiones: humana, oportuna, continua y segura de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.</p> <p>B. Identificar el nivel de satisfacción de los padres de neonatos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y el nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>A. La percepción de la calidad de atención recibida por enfermería es favorable según las dimensiones: humana, oportuna, continua y segura de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021.</p> <p>B. Los padres de neonatos encuestados tienen un nivel de satisfacción medio en relación a la atención brindada por enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del hospital de la sierra de la región Junín 2021.</p>	<p>Variable 1 Percepción de la calidad de atención recibida por enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humana • Oportuna • Continua • Segura <p>Variable 2 Nivel de satisfacción de los padres</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Explica y facilita • Conforta • Se anticipa • Mantiene relación de confianza • Monitorea y hace seguimiento 	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación No experimental, de diseño descriptivo correlacional y de corte transversal</p> <p>Población Muestra Población: Constituirán 60 padres y madres de neonatos hospitalizados durante los meses de octubre y noviembre del 2021 en la UCIN del hospital.</p> <p>Muestra: No se realizará diseño muestral</p>

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Percepción de la calidad de atención recibida por enfermería

Definición Operacional: Referido a la forma que tienen los padres de apreciar y valorar la atención sanitaria hacia su neonato, dicha percepción puede ser favorable o no favorable como resultado de su evolución o trato recibido por la enfermera(o) de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín. (16)

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Humana	Respuesta expresada de los padres sobre el bienestar cuando se garantiza el cuidado que la enfermera brinda, teniendo en cuenta el entorno psicosocial.	Ordinal	Muy favorable 201-250
Oportuna	Percepción de los padres sobre los cuidados de enfermería en el momento requerido.		Favorable 151-200
Continua	Evaluación de los padres sobre el cuidado permanente e integral.		Indiferente 101-150
Segura	Cuidado sin riesgos, cumpliendo las expectativas de los padres, asegurando que estén libres de riesgo.		Desfavorable 51-100
			Muy desfavorable 0-50

Variable 2: Nivel de Satisfacción de los padres

Definición Operacional: Referido como medida de la atención sanitaria y el estado de salud que resulta cuando la enfermera(o) cumple con todas las expectativas del usuario a quien le brinda sus servicios. La satisfacción de los padres puede ser de nivel alto, medio o bajo el cual se reflejará en la calidad, confiabilidad, credibilidad y el prestigio brindado por la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín. (18)

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Accesibilidad	Comportamiento del cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna.	Ordinal	Alto=Mayor a 104 Medio=De 73 a 104 Bajo=Menor a 73
Explica y facilita	Actividades que realiza la enfermera para conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender referente a la enfermedad.		
Conforta	Cuidados que ofrece el profesional para que el usuario hospitalizado se sienta cómodo.		
Se anticipa	Evalúa los cuidados del personal con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades.		
Mantiene relación de confianza	Cuidado que ofrece el profesional para que el familiar del hospitalizado tenga empatía con ellos frente a la enfermedad.		
Monitorea y hace seguimiento	Cuidados que implica el conocimiento de enfermería de cada usuario de manera científico – técnico y los procedimientos.		

14H	Le muestra alguna alternativa de solución, frente a algún problema					
15H	La enfermera trata a su bebé delicadamente					
16H	Respeto sus opiniones en cuanto al cuidado de su bebé					
17H	La enfermera es cariñosa con su bebe					
18H	Es discreta con lo que Ud. le conversa					
19H	Es reservada con personas ajenas a su bebe, en cuanto a su estado de salud					
20O	La enfermera cumple con la alimentación de su bebé a la hora indicada					
21O	Le administra el tratamiento a su bebe a la hora indicada					
22O	La enfermera controla la orina y deposición de su bebé					
23O	En una situación de urgencia o emergencia, la enfermera atiende al bebe inmediatamente					
24O	La enfermera acude rápido cuando algún bebé llora					
25O	La enfermera llega al poco tiempo cuando Ud. la llama					
26C	Controla las funciones vitales de su bebé en cada turno					
27C	La enfermera observa cómo se encuentra sus bebé en cada turno					
28C	La enfermera sigue el tratamiento prescrito por el medico					
29C	La enfermera acomoda a su bebé en cada turno					
30C	La enfermera baña a su bebé diariamente					
31C	La enfermera le realiza la higiene genital a su bebe frecuentemente					
32C	La enfermera le brinda a Ud. información sobre lavado de manos y horario de visita					
33C	La enfermera le habla en forma clara y sencilla					
34C	Le brinda información sobre los cuidados básicos que Ud. debe tener con su bebé					
35C	La enfermera le brinda sesiones educativas					
36C	Reporta a su colega en cambio de turno, sobre los cuidados a seguir con su bebe					
37S	Supervisa que la incubadora de su bebé este en buenas condiciones					
38S	Supervisa que la incubadora de su bebe mantenga su T° corporal					
39S	Mantiene la limpieza de la sonda, vía periférica y/o cánula que presente su bebé					
40S	La enfermera junta o cierra la puerta antes de realizarle algún procedimiento al bebe					
41S	La enfermera se lava las manos para atender a su bebé					
42S	La enfermera se coloca guantes para realizar un procedimiento al bebé					
43S	Le explica los procedimientos que le realiza a su bebé					
44S	La enfermera mantiene un nivel bajo de ruido en la unidad					
45S	La enfermera mantiene las ventanas entreabiertas o cerradas de la unidad, según el clima					
46S	La enfermera supervisa la limpieza del ambiente de UCIN					
47S	Supervisa la limpieza de la incubadora de su bebé					
48S	La enfermera muestra seguridad cuando atiende a su bebé					
49S	Se encuentra una o más enfermeras cerca de su bebé					
50S	La enfermera se ofrece disponible en caso de que la necesite					

13	La(o) motiva a identificar los elementos positivos del tratamiento de su bebé.	1	2	3	4
14	Es amable con usted y con su bebé.	1	2	3	4
15	La(o) escucha con atención.	1	2	3	4
16	Se sienta con usted para entablar una conversación y/o establece contacto físico para consolarla(o).	1	2	3	4
17	La(o) involucra a usted y a su familia en el cuidado de su bebé.	1	2	3	4
18	Le presta más atención a usted y a su bebé en horas de la noche.	1	2	3	4
19	Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre la salud de su bebé.	1	2	3	4
20	Cuando usted se ve agobiada(o), acuerda con usted un tiempo para que exprese sus preocupaciones.	1	2	3	4
21	Está pendiente de sus necesidades y las de su bebé para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud..	1	2	3	4
22	Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	1	2	3	4
23	Cuando está atendiendo a su bebé o realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en su bebé.	1	2	3	4
24	Continúa interesada en su bebé y en usted aunque ya haya pasado la crisis o fase crítica.	1	2	3	4
25	Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en la salud de su bebé.	1	2	3	4
26	Coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	1	2	3	4
27	Le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la salud de su bebé.	1	2	3	4
28	La(o) incluye siempre que es posible en el cuidado de su bebé.	1	2	3	4
29	Le anima para que formule preguntas que desea hacerlas al pediatra, relacionadas con la salud de su bebé.	1	2	3	4
30	La(o) pone a usted y a su bebé en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	1	2	3	4
31	Es amistosa y agradable con usted y sus familiares.	1	2	3	4
32	Le permite expresar totalmente sus sentimiento sobre la salud y tratamiento de su bebe.	1	2	3	4
33	Mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	1	2	3	4
34	Identifica y trata a su bebé como una persona individual.	1	2	3	4
35	Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	1	2	3	4
36	Es organizada en la realización de su trabajo.	1	2	3	4
37	Es calmada.	1	2	3	4
38	Proporciona buen cuidado físico a su bebé.	1	2	3	4
39	Se asegura que usted y sus familiares sepan cómo cuidar a su bebé cuando ya le den de alta.	1	2	3	4
40	Identifica cuando es necesario llamar al pediatra.	1	2	3	4

Muchas gracias

Anexo 04. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: **Relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres sobre de neonatos de la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021**. Antes de decidir

si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “**Relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres sobre de neonatos de la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021**”

Nombre del investigador principal: CUYUTUPA MEZA, Yuly Susy

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021

Participantes: padres de neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021

Participación: Individual

Participación voluntaria: si

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional

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

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

Remuneración por participar: Ninguna es por el bien del conocimiento y el beneficio de la salud del profesional de enfermería

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden 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 Lic Yuly Susy Cuyutupa Meza al celular 933462465, correo sus-y-acuario@hotmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional.....