



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA  
EN CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN  
PERCIBIDA POR LOS PADRES DE NEONATOS  
HOSPITALIZADOS EN UNIDADES CRÍTICAS DE UN HOSPITAL  
DEL NORTE DE LIMA, 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTAD EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS  
NEONATALES**

**AUTORA:**

**LIC. SAAVEDRA PEZO, ELSA LLERMEN**

**ASESORA:**

**MG. JEANNETTE ÁVILA VARGAS-MACHUCA**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



## **DEDICATORIA:**

A mis hijos, quienes son lo más importante para mí y son la razón de seguir adelante, les dedico este trabajo a ustedes que le dan sentido a mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS:**

A Dios por brindar salud a mi familia y mi persona, a la universidad y sus docentes, por su calidad y entrega que han brindado en mi proceso de formación, quiero agradecer a todos los que han aportado para lograr la culminación de este trabajo.

**ASESORA:**  
**MG. JEANNETTE ÁVILA VARGAS-MACHUCA**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dr. Arevalo Marcos Rodolfo Amado  
**SECRETARIO** : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth  
**VOCAL** : Mg. Cabrera Espezua Jeannelly Paola

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria: .....	3
Agradecimientos: .....	4
ÍNDICE GENERAL .....	7
RESUMEN .....	9
I. EL PROBLEMA.....	10
1.1. Planteamiento del problema .....	10
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos .....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivo específico.....	13
1.4. Justificación de la investigación .....	14
1.4.1. Teórica .....	14
1.4.2. Metodológica .....	14
1.4.3. Práctica.....	14
1.5. Delimitación de la investigación .....	15
1.5.1. Temporal .....	15
1.5.2. Espacial .....	15
1.5.3. Recursos .....	15
II. MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases teóricas .....	20
2.3. Formulación de hipótesis.....	26
2.3.1. Hipótesis general.....	26
2.3.2. Hipótesis específicas .....	26
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Método de investigación.....	27
3.2. Enfoque de investigación.....	27
3.3. Tipo de investigación.....	27
3.4. Diseño de la investigación .....	27
3.5. Población, muestra y muestreo .....	27
3.6. Variables y operacionalización .....	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1. Técnica .....	30

3.7.2. Descripción de los instrumentos. ....	30
3.7.3. Validez .....	33
3.7.4. Confiabilidad.....	33
3.8. Procesamiento de recolección de datos y análisis de datos:.....	33
3.9. Aspectos éticos .....	34
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	36
4.1. Cronograma de actividades.....	36
4.2. Presupuesto .....	37
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	38
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia .....	44
ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos.....	45
ANEXO 3. Consentimiento informado .....	47



## RESUMEN

Esta investigación se desarrollará con el propósito de buscar relacionar e interpretar las variables: la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción de los padres de familia de neonatos hospitalizados en las Unidades Críticas ((Unidad de Cuidados Intensivos (UCIN) o una Unidad de Cuidados Intermedios (UCI)) de un hospital del norte de Lima. El proceso de recojo de información de este trabajo, se desarrollará dentro de las instalaciones hospitalarias, en los meses de febrero a mayo del 2022, previa coordinación con las autoridades correspondiente. Respecto a su método de investigación es hipotética – deductiva, con enfoque de carácter cuantitativo, tipo básica - aplicada, de diseño no experimental (observacional) y correlacional - transversal. Los padres de familia para estudio ascienden a 50 personas, cumpliendo previamente los criterios de inclusión, los cuales por voluntad propia participarán en este trabajo. Para medir la variable calidad de atención de enfermería, se usará como instrumento de medición la encuesta N.1 (ver anexo N.2) desarrollado por Salcedo C., con un valor Alfa de Cronbach de 0.800 y una validez del 100%. Para la variable satisfacción percibida por los padres su instrumento de medición será el cuestionario N.2 (ver anexo N.2) desarrollado por Salcedo C., con un valor Alfa de Cronbach de 0.821 y validez del 100%. Estos instrumentos van a ser aplicados de forma presencial en el área de neonatología, previo consentimiento informado firmado. Los resultados obtenidos serán agrupados y procesados en los programas estadísticos Excel y SPSS v25.

Palabras clave: Calidad de atención de enfermería, satisfacción de los padres y neonatos

## **I. EL PROBLEMA**

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

En nuestro país, existe la Ley N° 29414 y su reglamento el DS N° 027-2015-SA, normas legales referentes a los derechos básicos de aquellos usuarios que son asistidos por el personal tanto técnico, enfermero y/o médico de cualquier establecimiento de salud, nos dice entre otras cosas, que toda persona tiene derecho al acceso sin restricciones de aquellos servicios que se brindan en un centro de salud, además del trato respetuoso en todo momento. (1)

Organizaciones como la OPS, conocida la Organización Panamericana de la Salud por sus siglas, revela que es un derecho fundamental que todo usuario que se encuentre siendo atendido en un centro de salud, sin importar su tamaño o categoría, reciba apropiadamente una atención al cuidado de su salud, esto incluye que la familia se sienta satisfecha respecto al servicio que se le brinda al paciente. (2)

De acuerdo a la OMS, conocida como la Organización Mundial de la Salud por sus siglas, revela que, durante el 2016, alrededor del 46% del total de neonatos nacidos en el mundo fallecieron, cuya cifra estimada ronda los 3 millones de recién nacidos durante las primeras 4 semanas de vida, sobre esta cantidad, cerca del millón de neonatos falleció en sus primeras horas de vida y los restantes durante las semanas siguientes. La OMS indica que las principales causas de fallecimiento son la mala atención hospitalaria, la complejidad durante el nacimiento de un prematuro, la neumonía y la septicemia neonatal. (3)

Para el Perú, de acuerdo al Boletín Epidemiológico del Perú del 2019, la tendencia de defunciones neonatales descendió respecto a los años 2018 y 2017, siendo un total de 2948 defunciones neonatales. Dentro de los departamentos que más defunciones hubo tenemos principalmente a Lima, otros como Junín, Loreto, Cusco, Cajamarca, La

Libertad y Piura, sumando alrededor del 60%. Otro dato importante, es que las primeras horas de vida del neonato son las más críticas, aquí ocurren el 38% de defunciones y están principalmente relacionada al parto, además las principales causas de muerte neonatal se relacionan con la asfixia y la atención del parto. (4)

Según Abregú C. et al., indica que las áreas críticas neonatales del territorio nacional, tuvo un incremento alrededor del 20 % durante el año 2016, los pacientes atendidos de acuerdo al autor eran neonatos prematuros y a término, además por estado de su condición, no podían estar cerca de sus padres, de modo que su cuidado estaba a cargo del personal de enfermería en su totalidad. El rol de la enfermera es importante no solo en la atención del neonato, sino también en su mejoría, para lograr una pronta recuperación, permitiendo que su estancia en esta área sea la más breve posible. (5)

Delgadillo M., remarca la importancia de evaluar la satisfacción de los usuarios, para analizar estudios sobre las expectativas que tienen los familiares directos del neonato sobre la calidad del cuidado que han tenido sus bebés hospitalizados en las áreas de UCIN o UCI. El personal de enfermería al estar cerca del neonato y por tiempo prolongado, es de esperar que los padres esperen una atención de calidad y un trato cálido, no solo para el neonato sino también para ellos mismos. (6)

Para Delgado M., todo personal que se desempeñe dentro del área de cuidados neonatales, debe tener cualidades no solo propias de la profesión, sino también aquellas referidas al deseo por ver al neonato mejorado lo más pronto posible. Para el autor la importancia del nivel de conocimientos y la experiencia del personal de la salud, es fundamental para brindar una correcta calidad del cuidado, esto permitirá que los padres de familia, perciban como sus hijos están bajo las mejores condiciones de los cuidados de la salud y por ende tengan una satisfacción positiva. (7)

Hoy en día, no podemos solamente centrarnos en la atención al neonato, debemos entender que hay una familia ansiosa y preocupada por su bebé, la cual debemos considerar como aquel entorno natural y primordial donde el bebé va a desarrollarse desde sus primeros días de vida. Sin embargo, cuando un neonato necesita ser internado en un área de cuidados críticos como lo son las UCIN, principalmente para poder cuidar la vida del recién nacido, se rompe el vínculo momentáneamente con la familia. En la actualidad, lo que se busca es cuidar y mantener el lazo familiar entre los padres y el recién nacido, buscando que su pronta mejoría se desarrolle de la forma más natural y normal posible. (8)

De acuerdo con Medina D., todo profesional de enfermería que se desempeña en un área UCIN, debe tener como una de sus características el brindar una atención especial tanto al cuidado humanizado y la complacencia de los padres, a través de la sensibilización, amor y calor familiar, para lograr el alta del paciente, valores que algunas veces, por diferentes circunstancias tienden a perderse no solo hospitales sino en cualquier otro centro de salud. (9)

Finalmente, debemos tener siempre presente que, un recién nacido, es un ser frágil desde su nacimiento hasta sus primeras semanas de vida. Es así que antes, durante y después del nacimiento de un bebé existe la posibilidad que aparezcan diferentes enfermedades congénitas o patologías, esto normalmente ocurre en los primeros 28 días de nacer. El rol de la enfermera juega un papel importante aquí, tanto para el neonato como para la madre, brindándole un adecuado cuidado al bebé, lo que conlleva a un alto grado de satisfacción para la madre, al ver como atienden a su bebé y a ella misma durante su estancia en el centro de salud. (10)

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los padres frente a los neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería que reciben los neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los padres sobre los cuidados de enfermería neonatal en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

- Relacionar la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022.

### **1.3.2. Objetivo específico**

- Determinar la calidad de atención de enfermería que brindan a los neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022.
- Determinar el nivel de satisfacción percibida por los padres de familia sobre los cuidados de enfermería neonatal en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022.

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

### **1.4.1. Teórica**

Si bien, existe trabajos previos respecto a las variables propuestas, el presente estudio busca correlacionar estas dos variables, aplicados para nuestro ámbito de estudio, a fin de poder entender como la calidad de atención que brinda el personal de enfermería hacia los usuarios (neonatos) hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima influye de manera positiva o negativa en el grado de satisfacción percibida por los padres.

### **1.4.2. Metodológica**

El presente estudio investigativo, busca poder conocer y validar la relación que existe entre las dos variables propuestas. Para lo cual en esta investigación se empleará instrumentos de recolección de datos, también llamados “cuestionarios”, los cuales estarán aprobados por el autor, bajo los criterios de la validación y confiabilidad, los cuales son necesarios a la hora de emplear cualquier instrumento metodológico.

### **1.4.3. Práctica**

Con la información que se obtenga del presente estudio, contribuirá a mejorar la atención de los neonatos y por ende a lograr un alto grado de satisfacción de los padres de familia. Se podrá plantear programas, capacitaciones y/o charlas dirigidas al personal de enfermería del área UCIN y UCI, a través de la mejora continua y las buenas prácticas de enfermería que se puedan plantear, donde los padres y pacientes (neonatos) serán los más beneficiados.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El presente trabajo investigativo, se desarrollará en los meses de enero a mayo del 2022, debido a disposición de la presenta autora.

### **1.5.2. Espacial**

Se pretende desarrollar la investigación en un Hospital del norte de Lima, el cual pertenece a la Región de Lima. En la presente investigación vamos a considerar a los padres de familia de neonatos hospitalizados en la UCIN y UCI. El área de UCIN tiene la capacidad para atender a 3 neonatos y el área de UCI capacidad para atender a 6 neonatos. Respecto al personal de enfermería con el que se cuenta actualmente, para el área de neonatología se cuenta con 13 enfermeras.

### **1.5.3. Recursos**

La presente investigación va a ser autofinanciada por la autora, esto incluye gastos en equipos, material bibliográfico, administrativos, otros.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacionales**

- Salcedo, C., durante el año 2020, llevo a cabo una investigación en Ecuador, cuya intención principal fue “Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. El tamaño de su población que analizaron fue de 97 madres de neonatos del área de UCIN, para su análisis usaron como instrumento de medición un cuestionario tipo encuesta aplicando la escala tipo Likert con un nivel y rango de “bueno, regular y malo”, elaborado por el propio autor, adaptado del modelo SERVQUAL, su confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach fue superior al 0.8 para ambas variables con un error del 0.05. Respecto a sus resultados se obtuvo que la variable calidad de atención tuvo un nivel de regular predominantemente con un 72%, seguido del nivel bueno con un 25% y malo con un nivel de 3%, para la variable satisfacción percibida por madres se obtuvo una predominancia en el nivel regular con un 68%, seguido del nivel bueno con un 25% y el nivel malo con 7%. Finalmente, el autor concluyó que, si es posible correlacionar ambas variables de forma directamente proporcional, esto nos permite tener una apreciación más clara y directa. (11)
- Jaramillo, L., Osorio S., Salazar D., en el año 2018, realizaron un artículo científico en Medellín - Colombia, cuyo objetivo principal era “Describir la calidad del cuidado de enfermería a partir de la percepción de los padres de niños hospitalizados en una unidad neonatal”. Para esta investigación tuvieron una población 121 padres de familia (68% mujeres y 32% varones) de neonatos que ingresaron a una Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) e Intermedio Neonatal (UCEN), como instrumento de recolección de información, utilizaron el CARE-Q, el cual cuenta con una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.96, además está validado para su uso en Colombia. Los resultados que se



obtuvieron de este estudio, muestran que los padres perciben de forma “positiva” la calidad del cuidado de enfermería, con un valor de 88.9 sobre 100, esto se refleja revisando los valores obtenidos a nivel de cada dimensión del instrumento, teniendo un promedio del 89% de aceptación por parte de los padres. (12)

- Ruales, M. Ortiz N., en el año 2015, realizaron una investigación en Quito, cuyo objetivo principal fue “Analizar la calidad de la atención de enfermería en asistencia a los neonatos con base en la opción de las madres del Centro de Neonatología del HCAM, basando en el modelo de Avedis Donabedian”. La investigación contó con 45 madres de neonatos atendidos en una Unidad de Tratamiento Intensivo (UTI) o en una Unidad de Cuidados Intermedios (UCI) o en una Unidad de Crecimiento, en esta investigación se midió la variable de Calidad de Atención de Enfermería en base a 3 dimensiones: estructura, proceso y resultado, se usó como instrumento metodológico el cuestionario tipo encuesta con escala de valoración Likert, el cual cuenta con los siguientes niveles de rango de “excelente, muy bueno, bueno, regular y malo”. Los resultados indicaron el grado de satisfacción de las madres en base a la calidad de atención que proporciona la enfermería a los neonatos fue de “buena-excelente”, lo cual representó un 84.4% del total de la población, mientras que el 15.6% lo clasificaron como “malo-regular”. (13)

### **Nacionales**

- Moreno, S., durante el año 2020, realizó una investigación en Chimbote-Perú, teniendo como propósito principal era “Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de área crítica de neonatología del Hospital Eleazar Guzmán Barón”. Trabajaron con una muestra de 141 padres de familia cuyos hijos se encontraban internados tanto en UCIN (39%) y en UCI (61%), los instrumentos empleados para este estudio fue el cuestionario tipo encuesta con escala tipo Likert, los niveles para el caso de la variable calidad de servicio fueron

de “bueno, regular y deficiente”, para la variable satisfacción del usuario fueron de “satisfecho, mediamente satisfecho e insatisfecho”, ambas elaboración propias del autor, validado mediante juicio de tres expertos, con una confiabilidad del coeficiente de Cronbach de 0.855 y 0.797 respectivamente. Los resultados mostraron respecto a la calidad de servicio que se encuentra catalogado como regular en un 61%, mientras que un nivel de bueno del 17.7% y un nivel deficiente del 21.3%, por otro lado, la variable satisfacción de los padres, se obtuvo un valor del 64.5% para el nivel mediamente satisfechos, un valor de 22% para el nivel satisfechos y un valor de 13.5% para el nivel insatisfecho. El autor concluye mediante la prueba de Independencia de Criterios, también llamado “Prueba Chi Cuadrado”, existe una relación las variables estudiadas, encontrándose que un 61% del total de padres analizados, refieren estar satisfechos a un nivel intermedio y calificaron como regular la calidad de servicio de las enfermeras. (14)

- García, J., en el año 2017, hizo una investigación en Tacna – Perú, cuyo propósito principal era “Determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los padres de los recién nacidos del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud, Tacna 2014. La población estudiada se conformó por 90 padres de familia de neonatos que fueron llevados al Servicio de Neonatología, la metodología empleada fue el cuestionario tipo encuesta extraído del cuestionario elaborado por el Ministerio de Salud (2008), para la variable Percepción de la calidad del cuidado enfermero su escala valorativa comprendía: “Eficiente, Promedio y Deficiente”, para la variable Satisfacción de los padres de los pacientes, su escala valorativa comprendía: Satisfecho, Poco Satisfecho e Insatisfecho, respecto a la confiabilidad para el instrumento de la variable 1 tuvo un valor Alfa de Cronbach de 0.99 y la variable 2 un valor de 0.83. Los resultados mostraron que los padres habían percibido de forma eficiente la calidad del cuidado de enfermería en un 71.3%, un 16.4% lo percibieron de forma promedio y un 12.3% de forma deficiente, respecto a la satisfacción de los padres,

se tuvo un valor de 65.8% para el grado de satisfecho, seguido de poco satisfecho con un 27.4% y un 6.8% para el grado de insatisfecho. Finalmente, el autor concluye que existe un 60.4% de padres de familias tiene un grado sobre la percepción de la calidad del cuidado en enfermería como “eficiente” y un grado de satisfacción “satisfecho”, además la prueba estadística de Chi Cuadrado ( $P < 0.05$ ), mostró que existe una relación significativa de las variables estudiadas. (15)

- Delgado, M., durante el año 2019, desarrolló un estudio de investigación en Lima – Perú, donde el propósito principal de su trabajo era “Determinar el grado de la percepción de satisfacción de calidad por los padres de los recién nacidos en razón a la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017”. La población total fue de casi 500 madres, cuyos bebés se encontraban internados, la muestra analizada fue de 200 madres, con un error del 0.05 y un nivel de confianza del 95%, se utilizó como instrumento metodológico la encuesta de evaluación de la calidad de servicio: SERVQUAL modelo hospitalario modificada, este consta de 18 preguntas de las expectativas, 18 preguntas de las percepciones del servicio y 5 preguntas sobre priorización de las dimensiones de la calidad, para cuantificar el grado de satisfacción se trabajó con los siguientes rangos: “Satisfacción amplia, Satisfacción, Insatisfacción leve e Insatisfacción severa”. Respecto a los resultados se resalta que los padres de familia mostraron una insatisfacción del 92.9% respecto al servicio de enfermería y solo un 7.1% de mostraron satisfechos ampliamente. (7)
- Medina, D., para el año 2016, realizó una investigación en Lima – Perú, este tenía como principal fin “Determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación con los cuidados de Enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital Rosalía de Lavalle de Morales Macedo”. La población con la que trabajaron fue de 160 madres, la metodología empleada que se

utilizó para su estudio fue cuantitativo, de corte transversal y muestreo no probabilístico. El instrumento de medición, aplicado fue el cuestionario estructurado de acuerdo a tres dimensiones con una escala de Estaciones para los niveles de Satisfacción en relación al cuidado de enfermería fueron tres: “Alto, Medio y Bajo”, sus dimensiones fueron: Técnico, Humano y Entorno. Los resultados mostraron casi el 30% de las madres tiene satisfacción Alta, un 54% satisfacción media y casi el 20% presentó una satisfacción baja (9).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La calidad desde un punto de vista general**

La Organización Mundial de la Salud (citado por Romero), se refiere a la calidad como “el conjunto de servicios y procedimientos en salud cuyo fin es conseguir un desempeño sanitario óptimo, considerando el estado del paciente, sus necesidades y expectativas, además del personal médico, de manera que se ejecuten dichos procedimientos con el menor riesgo posible y maximizando la satisfacción del paciente”. (16)

Cuando hablamos de calidad, veremos que es aquella donde los servicios de salud buscan brindar a sus usuarios la mejor experiencia, para lograr ello es necesario que dicho servicio sea eficiente, que cuente con personal calificado y desempeñen sus funciones de la mejor manera. (17)

El Colegio de Enfermeras del Perú (citado por Lovera, Riveros y Sánchez), se refiere a la calidad, como aquel labor donde un equipo disciplinario interviene, es decir todas las partes interesadas, en este sentido la contribución de cada individuo es significativo para el logro de los resultados esperados, entendiéndose que la calidad de la atención busca ofrecer los servicios de enfermería, empleando mecanismos y herramientas reguladores, que permitan la crítica constructiva y la mejora continua (18).

De acuerdo con Donabedian (citado por Valenzuela), la calidad de atención estará conformada en tres dimensiones: la técnica, la interpersonal y la de las comodidades. En la técnica estará todo lo referido a la ciencia y tecnología, considerando las técnicas tradicionales y las nuevas en medicina, aplicados en el ámbito de la salud, para lograr la pronta recuperación del usuario. En la interpersonal, consiste en la relación que existe entre el personal médico el cual brinda sus conocimientos y/o experiencia y el paciente que recibe dichos servicios, podemos entenderlo entonces como el grado de satisfacción que tendrá respecto a su salud. Finalmente, las comodidades vienen a estar referido al ambiente tangible donde se encontrará el paciente en su proceso de atención, es decir todo lo que puede ser percibido (19).

### **2.2.2. Calidad de atención en enfermería**

En enfermería, la calidad, viene a estar relacionado con una serie de normas políticas y técnicas, y en procedimientos estandarizados guían las actividades, esto permite proceder de la mejor manera, agregado a ello es necesario detectar oportunamente aquellos cambios que puedan poner en riesgo al paciente, si se ejecuta adecuadamente medidas correctivas, podremos lograr un alto grado de eficiencia en relación con las intervenciones y los cuidados establecidos en enfermería (17).

Considerado el padre de la Calidad Avedis Donabedian (citado por Salcedo C.), en su “Teoría de la calidad de atención en salud”, relaciona la calidad de atención y la satisfacción de las necesidades del usuario que asiste a un centro hospitalario, definiendo la calidad como los mayores logros y beneficios posibles, que puedan conseguirse de una correcta atención médica, reduciendo los riesgos que pueda presentar el usuario (11).

La enfermera como parte integrante del equipo de salud, se han ido adaptando a los cambios que se han producido en la salud, asimilando técnicas cada vez más sofisticadas y complejas que en ocasiones la alejan de una visión del hombre como

persona que debiera ser la medida de todo, pero que, lamentablemente, se convierte muchas veces en un extraño, en el mundo que precisamente ha sido creado para él en el medio sanitario. (20)

La calidad de atención está ligada a aspectos administrativos y financieros de un hospital, la misma que muchas veces requieren reformas para lograr cumplir con las indicaciones del MINSA, esto muchas veces se verá influenciado también por el número de personas por atender.

### **2.2.3. Generalidades sobre la satisfacción**

En la actualidad la opinión de los pacientes va tomando más relevancia en la salud pública, esto surge debido a la preocupación del sector salud por satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, ya no solo se trata de un usuario que recibe un servicio en un hospital, sino este se vuelve parte los procesos que se desarrollan dentro de los cuidados de la salud, por ende adquieren otros tipos roles, donde es necesario considerar sus opiniones y promover mejores prácticas en enfermería (21).

El Ministerio de Salud (MINSA), a través de su “Guía Técnica para la Evaluación de Satisfacción del Usuario Externos en los Establecimientos de Salud Servicios Médicos de apoyo”, busca brindar herramientas que permitan evaluar la satisfacción del usuario, además veremos que la calidad de atención puede ser medida a través de la satisfacción, ya que permite conocer las necesidades y expectativas del usuario, la finalidad de la presente guía es mejorar el nivel de satisfacción a través de la mejora continua en los diferentes establecimientos de salud, además permite conocer las principales causas que causan insatisfacción en los usuarios externos (6).

### **2.2.4. Satisfacción de los usuarios**

Existen varias definiciones sobre la satisfacción, de acuerdo con la norma ISO 9001, veremos que la define como “la percepción que tiene el cliente de comparar las

expectativas puestas en los productos y/o servicios con el grado de cumplimiento que pueden percibir”. Para poder medir el grado de percepción de la satisfacción del cliente, es necesario disponer de una serie de herramientas y metodologías (22).

Si hablamos de satisfacción de los pacientes debemos hablar de Avedis Donabedian (citado por Marky G.), el cual se refiere a ello como la medida que permite conocer la eficacia y el control de la calidad en los servicios de salud, es decir a través de la satisfacción podemos conocer el grado en que los profesionales de la salud desempeñan sus funciones dentro de sus respectivas áreas (23).

La satisfacción también es el grado de tranquilidad que siente un paciente, eso se ve influenciado por los cuidados que recibe y percibe, cada uno es diferente en edad, sexo y estado de salud, por ello veremos la satisfacción va a depender del estado general del usuario y de esto depende el tipo de hospitalización que tendrá. (24)

De acuerdo con Varo, refiere que existen 2 obstáculos al momento de querer medir la satisfacción con el uso de instrumentos de medida de la calidad de la atención médica, el primero es centrarse demasiado en satisfacer las necesidades de la salud, los cuales vienen a ser dados como el grado de la calidad de atención, pero dejan en segundo plano las preferencias que tienen los usuarios respecto a los servicios que desean recibir; lo segundo es la creencia que los usuarios no son capaces de valorar correctamente la atención médica, sumado a ello se cree que los usuarios y el personal médico, al ejercer diferentes profesiones, toman en cuenta cuestiones distintas a la hora de evaluar la calidad de la asistencia sanitaria (25).

La satisfacción, podemos entenderla también como la percepción de los pacientes, que han sido atendidos en la unidad de cuidados intensivos, acerca de las características del cuidado que ha recibido del personal de enfermería durante su hospitalización. (26)

Veremos que satisfacción es un estado psicológico por ello se dice que es un estado subjetivo del cliente, para esta tesis la satisfacción está dada por el grado de bienestar

que los padres sienten al ver a sus bebés recibir una buena atención del personal de enfermería y calidad de cuidado.

### **2.2.5. Generalidades sobre la percepción**

En toda actividad que brinda una asistencia de servicios, el cliente va a ser siempre el protagonista, dicho usuario debe recibir una atención de calidad, oportuna y eficaz, basándose en sus perspectivas él podrá determinar el grado de excelencia que brinda una organización. Esto es de interés para todo aquello que brinde un servicio, un cliente satisfecho continuará usando dichos servicios, en este caso en salud. (27)

Si queremos relacionar la percepción con la calidad de servicios, veremos que es una interrelación subjetiva, ya que estará influenciada tanto por el proveedor y su receptor, en este caso el cliente. (28)

### **2.2.6. Percepción**

Para Leonardo G (citado por Abregú, Vásquez y Zambrano), la percepción percibida, es un estado subjetivo, consisten en distinguir hechos relevantes de aquellos que no lo son. La percepción es una representación mental rápida de información sobre las impresiones más importantes para la persona, este proceso de extracción de la realidad, para ello la persona debe tener un estado de claridad y lucidez consiente, esto permitirá un mayor desempeño a la hora de discriminar la realidad y su coherencia con lo observable. (5)

Como se ha dicho la percepción es una representación mental de lo que apreciamos del exterior, para ello hacemos uso de nuestros sentidos vista, olfato, auditivo y gusto, estos permiten conocer el entorno por medio de aspectos físicos. La percepción será pues un proceso cognitivo donde el cerebro recibe información como imagen, impresiones o sensaciones de algo, esta actividad sensorial va a ser diferente para cada



individuo, ya que cada persona a través de su experiencia vivida y preconceptos previos discrimina a su manera lo que está expuesto. (29)

En ese sentido Gonzales J. (citado por Machacca C. y Orihuela M.), nos dice que la percepción está definida como un proceso mental del ser humano, capaz de organizar ideas mentales de forma clara, de todo aquello que lo rodea en su exterior, esto permite tener una noción de lo que está observando. Si lo vemos en el campo enfermera – paciente, veremos que la percepción es aquella impresión de esta interrelación, entendiéndose como el “cuidar al paciente”, esto conlleva no solo lo observable sino también los momentos y acciones tanto del cuidador y del paciente (cuidado). (30)

Para Donabedian (citado por Lorenzini A. et al.), la percepción percibida por padres, conlleva a incluir un componente adicional al proceso de valoración del servicio prestado, nos referidos a la efectividad del cuidado, entendiéndose como la capacidad de lograr salud y bienestar en el paciente. (31)

Según Day psicólogo español en 1994, indica a la percepción como un “proceso de conciencia de nuestro alrededor”, proporcionado por los sentidos, a la vez que la experiencia ofrece un rol importante dando a conocer las características del sujeto que recibe los conocimientos, intereses y emociones que pueden influenciar de manera positiva o negativa.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis nula**

Ho: No se existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los padres de un Hospital del norte de Lima, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis alterna**

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los padres de un Hospital del norte de Lima, 2022.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

Se presenta este presente trabajo como una investigación hipotética – deductiva, ya que a través de la observación de un caso particular se plantea un problema, lo cual conlleva a formular una hipótesis. (32)

#### **3.2. Enfoque de investigación**

La presente de investigación tiene un enfoque de carácter cuantitativo, ya que busca estimar el nivel de calidad de atención que brindan el personal de enfermería y la satisfacción percibida por los padres del neonato hospitalizado. (33)

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica, ya que permite adquirir nuevos conocimientos y/o información a partir de una base ya existente y aplicada ya que pretende dar solución a una situación y/o problema en concreto. (34)

#### **3.4. Diseño de la investigación**

Diseño no experimental (es decir, observacional), los fenómenos o hechos presentes, serán observados tal como se encuentran en la realidad, los cuales serán analizados posterior para probar la hipótesis planteada en este estudio (10) y correlacional - transversal, se busca determinar una asociación entre las variables propuestas. (35)

#### **3.5. Población, muestra y muestreo**

Para la presente investigación se incluirá a los padres de los neonatos hospitalizados en la UCIN y UCI de un hospital del norte de lima, durante los meses de febrero a mayo 2022, que de acuerdo a estadísticas históricas ascienden a 50 neonatos internados.

**Criterios de inclusión:**

- Se incluirán todos los niños hospitalizados en el período de estudio.

**Criterios de exclusión:**

- Padres de familia de niños hospitalizados que no deseen participar en la investigación
- Padres de familia menores de edad
- Padres de familia que no sepan leer o escribir

**Muestra:** Para el presente estudio no se realizará un diseño muestral, debido a que se incluirá a toda la población de estudio al ser una cantidad reducida.

**3.6. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Calidad de atención de enfermería

**Definición Operacional:** Son aquellas acciones técnicas, ofrecidas al cuidado clínico del paciente, acompañado de la pronta y correcta explicación a los padres sobre el estado de su bebé internado en un Hospital del norte de Lima. La calidad de atención va a ser medible a través de sus dimensiones: infraestructura y servicio al neonato, proceso de atención y los resultados de la atención, estos serán valoradas de acuerdo al cuestionario “Encuesta para determinar la calidad de atención de enfermería, dirigida a madres/padres de neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un hospital del norte de lima, 2022”, valorando la calidad como bueno, regular y malo. (11)

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Infraestructura y servicios al neonato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización (ítems 1, 2, 3, 4 y 5)</li> </ul>	ORDINAL	Bueno (54-70) Regular (34-53) Malo (14-33)
Proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativo (ítem 6)</li> <li>Competencias básicas (ítems 7 y 8)</li> </ul>		
Resultados de la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del rendimiento del personal (ítems 9, 10 y 11)</li> <li>Evaluación de competencias (ítems 12 y 13)</li> <li>Evaluación de la inversión económica (ítem 14)</li> </ul>		

**Variable 2:** Satisfacción percibida por los padres

**Definición Operacional:** Está determinado por el nivel de satisfacción que sienten los padres de familia al ver una buena y oportuna atención recibida a sus hijos internados en un Hospital del norte de Lima. Dicha satisfacción va a ser medible a través de sus dimensiones: capacidad de respuesta, empatía profesional, seguridad y confianza y competencia técnica, valorados según el cuestionario “Encuesta para determinar la satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un hospital del norte de Lima, 2022” y será valorado como bueno, regular y malo. (11)

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sencillez en el trato (ítems 1, 2 y 3)</li> </ul>	ORDINAL	Bueno (51-65) Regular (32-50) Malo (13-31)
Empatía profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención (ítems 4, 5, 6 y 7)</li> </ul>		
Seguridad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza (ítems 8, 9, 10 y 11)</li> </ul>		
Competencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos (ítems 12 y 13)</li> </ul>		

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

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica para recolectar datos y evaluar las variables planteadas en este trabajo de investigación será la encuesta.

#### **3.7.2. Descripción de los instrumentos.**

El instrumento para variable Calidad de atención de enfermería será el cuestionario “Encuesta para determinar la calidad de atención de enfermería, dirigida a madres/padres de neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un hospital del norte de lima, 2022” del autor Salcedo Hernández C. (11), el cual consta de 14 ítems o preguntas, divididos en 3 dimensiones con sus respectivos indicadores. Las dimensiones comprendidas serán las siguientes:

a. Infraestructura y servicios al neonato:

Hace referencia a las instalaciones, accesibilidad, medios técnicos, equipamiento, atenciones de calidad, precios razonables, todo con el fin de desarrollar las diferentes actividades necesarias otorgar una eficiente y óptima satisfacción al usuario.

b. Proceso de atención:

Son las actividades básicas propias del procesamiento de la información, es decir es un evento de diferentes procesos cognitivos, pueden estudiarse desde una perspectiva de departamento, organización o industria.

c. Resultados de la atención:

Hace referencia a la asistencia que realiza el personal de la salud, con el fin de mejorar la atención recibida por el usuario, puede entenderse como la mejora en calidad y eficiencia hacia el paciente, logrando la satisfacción de sus necesidades inmediatas.

Este cuestionario será medido a través del uso de la escala de Likert, de acuerdo con la siguiente puntuación: (36)

- Muy en desacuerdo - valor (1)
- En desacuerdo - valor (2)
- Indeciso - valor (3)
- De acuerdo - valor (4)
- Muy de acuerdo - valor (5)

La valoración global de este cuestionario, será del a siguiente manera:

- Bueno- rango 54 - 70
- Malo – rango 34 - 53
- Regular – rango 14 – 33

El instrumento para la variable Satisfacción de los padres será el cuestionario “Encuesta para determinar la satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un hospital del norte de lima, 2022” del autor Salcedo Hernández C. (11), el cual consta de 13 ítems o preguntas, divididos en 4 dimensiones con sus respectivos indicadores. Las dimensiones comprendidas serán las siguientes:

a. Capacidad de respuesta:

Consiste en el actuar rápido y de buena voluntad que el personal de la salud realiza, para lograr que el paciente sienta que sus necesidades respecto a sus trámites y/o citas son ejecutadas de la manera más eficiente posible.

b. Empatía profesional

Podemos entenderla como la comprensión de las necesidades y expectativas del paciente, dándole la importancia y la atención adecuada a la situación. Es

importante tener presente, que los pacientes perciben y analizan el trato que recibido desde su acogida hasta el término de su atención.

c. Seguridad y confianza

Son las condiciones necesarias en las que los pacientes o usuarios son capaces de sentirse cómodos, sin presencia de riesgos o sucesos que puedan afectar su salud, integridad o estado emocional, esto viene acompañado por el cuidado que reciben a través de las buenas prácticas técnicas del personal de salud.

d. Competencia técnica

Se refiere a la experiencia en conocimientos y práctica con la cuenta el personal de salud, muchas veces los pacientes prefieren instintivamente a un médico experimentado frente a uno joven

Este cuestionario será medido a través de la siguiente escala:

- Nunca - valor de (1)
- Casi nunca - valor de (2)
- Algunas veces - valor de (3)
- Casi siempre - valor de (4)
- Siempre - valor de (5)

La valoración global de este cuestionario, será del a siguiente manera:

- Bueno- rango 51 - 65
- Malo – rango 32 - 50
- Regular – rango 13 – 31



### **3.7.3. Validez**

La validación de ambos instrumentos se realizó a través del juicio también conocido como método Delphi, donde participaron 3 profesionales la salud, obteniéndose los siguientes resultados: (11)

- a. Para el instrumento 1:** Cuestionario Calidad de Atención de Enfermería, obtuvo un valor promedio del 100% de ítems correctos.
- b. Para el instrumento 2:** Cuestionario Satisfacción percibida por los padres, obtuvo un valor promedio del 100% de ítems correctos.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad, el autor Salcedo C., realizó una prueba piloto con 10 madres de familia, obteniéndose los siguientes resultados:

#### **Instrumento 1.**

Para el Cuestionario de Calidad de atención de enfermería se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.800, obteniendo una calificación de “bueno”

#### **Instrumento 2.**

Para el Cuestionario de Satisfacción percibida por los padres, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.821, obteniendo una calificación de “bueno”

### **3.8. Procesamiento de recolección de datos y análisis de datos:**

Antes de comenzar con la aplicación del instrumento, se solicitará la aprobación antes la autoridad competente para el desarrollo del presente estudio. La aplicación de los instrumentos se hará de forma presencial en el área de neonatología, bajo el consentimiento informado a los padres y el compromiso de no divulgación de los datos obtenidos por parte de la presente autora. El tiempo estimado de duración de la encuesta será de 10 minutos por cada instrumento, para agilizar el presente desarrollo, se contará

con el apoyo de 2 enfermeras, pertenecientes al área de neonatología, las cuales serán previamente capacitadas en su aplicación.

Para el análisis estadístico, primero se integrarán los datos recolectados de campo en un paquete de datos, estos serán usados en primera instancia en el programa Excel, el cual permite generar tablas y gráficas estadísticas y también las frecuencias de los ítems aplicados. Para en análisis correlacional de los variables de estudio, se usará el programa SPSS v 25. (37), donde se va a calcular el coeficiente de correlación de Rho Spearman, el cual servirá para conocer la relación que existe entre las variables calidad de atención de enfermería y la satisfacción percibida por los padres. (38)

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación planteada será sometida a la revisión del Comité de Ética del Hospital del norte de Lima, para su aprobación o no. De igual modo, se tomará en cuenta los derechos humanos de protección de los participantes y se solicitará el consentimiento informado previa comunicación clara a los participantes. Su desarrollo será direccionado por los criterios éticos de la profesión de enfermería: (39)

1. Principio de Autonomía: Cada padre de familia decidirá de forma voluntaria su participación en la investigación, la cual será respetada. A cada uno de ellos se le hará conocer los pormenores del estudio para que su participación sea adecuada y regular, aunque estarán en la facultad de rehusarse a continuar en cualquier momento.

2. Principio de Beneficencia: A través de la presente investigación, se tiene la intención de ofrecer una mejor calidad de servicio en el área de neonatología, de tal modo que los padres puedan percibirlo de forma satisfactoria el cuidado que se le brinda a su hijo. Para ello en base a los resultados obtenidos se pretende realizar planes o programadas destinados a la mejora del cuidado del neonato.
3. Principio de Justicia: El trato ofrecido será igual a todos los participantes de la presente investigación, respetando siempre sus necesidades.
4. Principio de No Maleficencia: Hace referencia a la obligación de infringir daños intencionales a la persona. Se evitará cualquier tipo de situación o acto que pueda conllevar algún daño emocional o físico al neonato o padre de familia.

#### IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021				2022																							
	diciembre				enero				febrero				marzo				abril				mayo							
	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	X	X																			
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X	X	X	X																				
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación					X	X	X	X																				
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación						X	X	X	X																			
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación						X	X	X	X																			
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo						X	X	X	X																			
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos						X	X	X	X																			
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos							X	X	X																			
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información								X	X	X																		
Elaboración de aspectos administrativos del estudio								X	X	X																		
Elaboración de los anexos									X	X	X																	
Aprobación del proyecto										X	X	X																
Presentación al comité de ética											X	X	X															
Ejecución del estudio										X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## 4.2. Presupuesto

*Recursos a utilizarse para el desarrollo del estudio*

MATERIALES	2021		2022				TOTAL
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	S/.
<b>Equipos</b>							
1 laptop	1200						1200
USB	35						35
<b>Útiles de escritorio</b>							
Lapiceros	5						5
Hojas bond A4		20					20
<b>Material Bibliográfico</b>							
Libros	60	60					120
Fotocopias		20	10	10	10	20	70
Impresiones	20	20		40			80
Espiralado		10		10		10	30
<b>Otros</b>							
Alimentos	20	20		20	20	20	100
Llamadas	10	10	10	10	10	10	60
<b>Recursos Humanos</b>							
Digitadora	120						120
<b>Imprevistos*</b>		100		100		50	250
<b>TOTAL</b>	<b>1470</b>	<b>260</b>	<b>20</b>	<b>190</b>	<b>40</b>	<b>110</b>	<b>2090</b>

## V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Reglamento de la Ley N. 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. Lima. D.S. N. 027-2015-SA, (05.01.2015). Disponible en: <https://www.hejcu.gob.pe/PortalTransparencia/Archivos/Contenido/1302/050820151120281.pdf>
2. Organización Panamericana de Salud. Conferencia Sanitaria Panamericana. 69º Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas [Internet]. Washington, D.C. [Consultado el 18.12.2021]. Disponible en: [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13497%](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13497%).
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Reducir la mortalidad de los recién nacidos. [Internet]. 2017. Disponible en: <https://recimundo.com/~recimund/index.php/es/article/view/687>
4. Ministerio de Salud (MINSA). Boletín Epidemiológico del Perú. Volumen 28 - SE 52. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2019/52.pdf>
5. Abregú C., Vásquez S. y Zambrano N. Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato, unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4379/Percepcion\\_AbreguCarrera\\_Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4379/Percepcion_AbreguCarrera_Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
6. Delgadillo D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2013 [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería Neonatología]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014. Disponible en:

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4309/Delgadillo\\_Morales\\_Doris\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4309/Delgadillo_Morales_Doris_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. 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 Villarreal. 2019. Disponible en:  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/unfv/3217/unfv\\_delgado\\_mendoza\\_maria\\_a\\_urora\\_titulo\\_profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/unfv/3217/unfv_delgado_mendoza_maria_a_urora_titulo_profesional_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y)
8. Moreno S. Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chimbote. Universidad César Vallejo. 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47339/Moreno\\_MS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47339/Moreno_MS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. 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. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, Afiliada a la Universidad Ricardo Palma. 2016. Disponible en:  
[http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/urp/763/medina\\_sd.pdf?sequence=1](http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/urp/763/medina_sd.pdf?sequence=1)
10. Ríos C. y 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 grado de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales]. Lima. Universidad Peruana Unión, 2018. Disponible en:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1096/Ceci\\_Tesis\\_Trabajo%20Investigación\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1096/Ceci_Tesis_Trabajo%20Investigación_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
11. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis para optar el grado de

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Piura. Universidad César Vallejo. 2020.

Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo\\_HCJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12. Jaramillo L., Osorio S. y Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Scielo. [Internet]. 2018. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012053072018000100008&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012053072018000100008&script=sci_arttext&tlng=es)

13. Ruales M. y Ortiz N. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín. [Tesis para optar el grado de Especialista en Perinatología]. Quito. Universidad Central de Ecuador. 2015. Disponible en:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4782/1/T-UCE-0006-137.pdf>

14. Moreno S. Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chimbote. Universidad César Vallejo. 2020. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47339/Moreno\\_MSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47339/Moreno_MSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

15. García J. Percepción de la calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los padres de los recién nacidos del Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD, Taca 2014. [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad en Cuidado Materno Infantil con mención en Neonatología]. Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Disponible en:

[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3398/72\\_2017\\_garcia\\_solorzano\\_jv\\_facs\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3398/72_2017_garcia_solorzano_jv_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



16. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2008. Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Kron T. Liderazgo y Administración en Enfermería, (5ta. ed.). [Internet]. México. Editorial Interamericana. 1983. [consultado el 20.01.2022]. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/contenido/5548.PDF>
18. Lovera L, Riveros M y Sánchez J. Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Abril – Junio, 2017. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos Pediátricos]. Lima. Universidad Peruana Unión. Disponible en:  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/776/Lovera%20Pelaez%20Luz%20Karen.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
19. Valenzuela J. Calidad de los cuidados de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2019. [Tesis para optar el Título de Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Crítico con Mención en Adulto]. Tacna. Universidad Nacional José Basadre Grohmann. 2020. Disponible en:  
[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4227/182\\_2021\\_valenzuela\\_meneses\\_jr\\_fac5\\_segunda\\_especialidad\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4227/182_2021_valenzuela_meneses_jr_fac5_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Romero V., Cabeza B., Sainz J., San Marcos M., Carretón L., Escalante S., et al. Calidad asistencial en el sistema sanitario. CIENDES. [Internet]. 2006. Disponible en:  
<http://repebis.upch.edu.pe/articulos/cienc.desarro/v13n0/a4.pdf>

21. Mira, J. y Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Revista Medicina Clínica. [Internet]. 2000; 114 (Supl 3). Disponible en: [http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
22. Bruckhardt V., Gisbert V. y Pérez A. Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. [Internet]. 2016. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCSO.2016.15>
23. Marky G. satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos De Mayo, diciembre 2012. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. 2013. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky\\_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Ávila, H., Rizo, M. y Flores, Y. Satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes con Diabetes Mellitus. Cultura de los Cuidados. [Internet]. 2007. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6639/1/CC\\_22\\_11.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6639/1/CC_22_11.pdf)
25. Varo, J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. [Internet]. España. Ediciones Díaz de Santos. España. 1994. [citado el 20 de agosto del 2021]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogLYC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogLYC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
26. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. MINSA. [Internet]. 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. Rivas M. y Garcés C. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria. Revistas Bolivianas. [Internet]. 2017. Disponible en:

<http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rmcba/v19n29/v19n29a05.pdf>

28. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de calidad. [Internet]. México. Salud Pública. 1990. Disponible en:  
<https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280/5425>
29. Gardey A. Definición de percepción social. [Internet]. Definición. 2012. Disponible en:  
<https://definicion.de/percepcion-social/>
30. Machacca C. y Orihuela M. Percepción de los padres sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido en el Servicio de Neonatología CSJD, 2018. [Tesis de segunda especialidad para optar el Título Enfermera con mención en Neonatología]. Arequipa. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. 2018. Disponible en:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9990/SEorgamr%26matuc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Lorenzini A., Luzia J., Costa I., Trevizan M. y Carvalho C. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería, años 2001-2003. Scielo [Internet]. 2005. Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532005000200006](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532005000200006)
32. Piza N., Amaiquema F. y Beltrán G. Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. Scielo. [Internet]. 2019. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455)
33. Hernández R.; Fernández C. y Batista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición [Internet]. México. Editorial Interamericana – Mc Grawhill. 2014. [consultado el 28.01.2022]. Disponible en:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
34. Barrientos C. y Raymundo J. Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lina, 2015. [Tesis de para

- optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima. Universidad César Vallejo. 2018. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41382/Barrientos\\_UCM-Raymundo\\_UJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41382/Barrientos_UCM-Raymundo_UJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. García J. Percepción de la calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los padres de los recién nacidos del Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD, Tacna 2014. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en Cuidado Materno Infantil con mención en Neonatología]. Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. 2017. Disponible en:  
[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3398/72\\_2017\\_garcia\\_solorzano\\_jv\\_facs\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3398/72_2017_garcia_solorzano_jv_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Likert R. Technique for the Measurement of Attitudes. Archives of Psychology. [Internet]. New York University. Woodworth. 1932. [consultado el 30.01.2022]. Disponible en:  
[https://legacy.voteview.com/pdf/Likert\\_1932.pdf](https://legacy.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf)
37. George, Darren y Mallery Paul. SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference. 11.0 update. [Internet]. Boston: Allyn y Bacon. 2013. Disponible en:  
<https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
38. Giorgio P. Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS). [Internet]. Universidad de Chile. 2014. Disponible en:  
[https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material\\_docente/bajar?id\\_material=994690](https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690)
39. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de atención en enfermería. Revista Cubana de Oftalmología [Internet]. 2011. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21762015000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de Consistencia

*“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN UNA UCIN O UCI DE UN HOSPITAL DEL NORTE DE LIMA, 2022”*

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los padres frente a los neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo es la calidad de atención de enfermería que reciben los neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los padres sobre los cuidados de enfermería neonatal en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Relacionar la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la calidad de atención de enfermería que brindan a los neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción percibida por los padres de familia sobre los cuidados de enfermería neonatal en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los padres de un Hospital del norte de Lima, 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>La calidad de atención que brinda el personal de enfermería hacia los neonatos hospitalizados de una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima es bueno</p> <p>El nivel de satisfacción percibida por los padres frente a los cuidados de enfermería neonatal en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima es bueno</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura y servicios al neonato</li> <li>- Proceso de atención</li> <li>- Resultados de la atención</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción percibida por los padres</p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía profesional</li> <li>- Seguridad y confianza</li> <li>- Competencia técnica</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Observacional</p> <p style="text-align: center;"><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Hipotética - deductiva, diseño no experimental, de corte transversal y correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b>Población Muestra</b></p> <p>Población: 50 madres y/o padres de neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI</p> <p>No existe muestra, se considera toda la población.</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumentos</b></p> <p>Instrumento 1. Cuestionario de la Calidad de atención en enfermería.</p> <p>Instrumento 2. Cuestionario de la Satisfacción percibida por los padres.</p>

## ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario N.1

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA,  
DIRIGIDA A MADRES/PADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN UNA UCIN O UCI  
DE UN HOSPITAL DEL NORTE DE LIMA, 2022.



**Autor:** Salcedo Hernández C. (2020). Encuesta adaptada a partir del modelo SERVQUAL.

Código: .....

Fecha: .....

Grado de instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

**Instrucciones:**

Estimados(as) madre/padre de familia, le saludamos y comunicamos que el presente cuestionario contiene preguntas sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cuidados intensivos neonatales y cuidados intensivos intermedio, en este caso aplicados para el presente hospital. Por tal motivo solicitamos responder con sinceridad, marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente.

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

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

Fuente: Salcedo Hernández C., adaptado de Parasuraman, Zeithalm & Berry del año 2008.

## Cuestionario N.2

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN UNA UCIN O UCI DE UN HOSPITAL DEL NORTE DE LIMA, 2022.



**Autor:** Salcedo Hernández C. (2020). Encuesta adaptada a partir del modelo SERVQUAL. \_\_\_\_\_

Código: .....

Fecha: .....

Grado de instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

**Instrucciones:**

Estimados(as) madre/padre de familia, le saludamos y comunicamos que el presente cuestionario contiene preguntas sobre la satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en el área de cuidados intensivos neonatales y cuidados intensivos intermedio, en este caso aplicados para el presente hospital. Por tal motivo solicitamos responder con sinceridad, marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente.

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

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

Fuente: Salcedo Hernández C., adaptado de Parasuraman, Zeithalm & Berry del año 2008.

**Muchas gracias**



### **ANEXO 3. Consentimiento informado**

**Título del proyecto:**

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA  
POR LOS PADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN UNA UCIN O UCI  
DE UN HOSPITAL DEL NORTE DE LIMA, 2022

**Investigadora:**

Lic. Elsa Llermen Saavedra Pezo

**Propósito:**

Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en una UCIN o UCI de un Hospital del norte de Lima, 2022

**Participación:**

Padres o madres de familia de neonatos hospitalizados en una UCI o UCIN, que deseen participar en el estudio de investigación.

**Riesgos del estudio:**

El presente estudio no presenta un riesgo para los padres de familia o para el neonato.

**Costos o estipendios:**

Será auto - financiado en su totalidad por la investigadora y no generará beneficio ni pérdida económica de los participantes.

**Confidencialidad del estudio:**

La información que suministrará será confidencial, y anónima, el único nombre revelado el nombre de la institución, los registros de papel se mantendrán en un lugar cerrado y protegido, los datos suministrados serán usados únicamente para este estudio.

**Donde y con quién conseguir información**

Para más información acudir al respectivo número de los investigadores: Elsa Llermen Saavedra Pezo.

### **Participación voluntaria**

La participación es estrictamente voluntaria.

### **Derecho de retirarse del estudio**

El participante tendrá el derecho de retirarse de la investigación en cualquier momento.

No habrá ningún tipo de sanción o represalias.

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que la investigadora Elsa Saavedra me ha invitado a participar; que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a éste procedimiento de forma activa. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al servicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna. Que se le respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

---

Firma del participante

---

Firma del investigador      DNI