



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Escuela Académico Profesional de Enfermería

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL
FAMILIAR, DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA Y UCI NEONATAL DE UN
HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

AUTOR: LÁZARO ASTOCONDOR, CYNTHIA MILAGROS

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8873-0646

ASESORA:

DRA. GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE

LIMA - PERÚ

2022

Tesis:

**“Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción del Familiar, del
Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima
2022”**

Línea de Investigación:

Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesora:

DRA. GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-50014388

Dedicatoria

Dedico a Dios, porque es el que me iluminó,
acompañó a lo largo de este camino y por
haberme dado salud y sabiduría para poder
culminar. A mi madre por bríndame su apoyo
incondicional en todo momento para alcanzar
mis objetivos.

Agradecimiento

Agradecimiento a la Universidad Privada Norbert Wiener por el gran apoyo al darme la posibilidad de un mejor desarrollo profesional y personal; a mi asesora la Dra. Susan Gonzales, por asesorarme en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice (general, de tablas y gráficos)	v
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	03
1.2.1 Problema general	03
1.2.2 Problemas específicos	03
1.3 Objetivos de la investigación	04
1.3.1 Objetivo general	04
1.3.2 Objetivos específicos	04
1.4 Justificación de la investigación	05
1.4.1 Teórica	05
1.4.2 Metodológica	05
1.4.3 Práctica	06
1.5 Limitaciones de la investigación	06
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	07
2.1 Antecedentes de la investigación	07
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Formulación de hipótesis	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21
3.1. Método de investigación	21
3.2. Enfoque investigativo	21
3.3. Tipo de investigación	21
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización	24
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1. Técnica	26

3.7.2. Descripción	26
3.7.3. Validación	26
3.7.4. Confiabilidad	27
3.8. Procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Aspectos éticos	28
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	29
4.1 Resultados	29
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	29
4.1.2. Análisis inferencial de resultados	36
4.1.3. Discusión de resultados	37
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
5.1 Conclusiones	39
5.2 Recomendaciones	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	52
Anexo 2: Instrumentos	54
Anexo 3: Consentimiento informado	57
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	59
Anexo 5: Base de datos	61

Índice de tablas

Tabla 1.	Datos sociodemográficos de los familiares del Servicio de Neonatología y UCIN de Hospital Nacional, Lima 2022.	29
Tabla 2.	Calidad de atención según satisfacción del familiar.	30
Tabla 3.	Interacción según satisfacción del familiar.	31
Tabla 4.	Entorno según satisfacción del familiar.	32
Tabla 5.	Resultados según la satisfacción del familiar.	33
Tabla 6.	Eficacia según la satisfacción del familiar.	34
Tabla 7.	Equidad según la satisfacción del familiar.	35
Tabla 8.	Correlación entre cuidado calidad de atención y satisfacción del familiar	36

Índice de gráficos

Gráfico 1	Calidad de atención según satisfacción del familiar.	30
Gráfico 2	Interacción según satisfacción del familiar.	31
Gráfico 3	Entorno según satisfacción del familiar.	32
Gráfico 4	Resultados según la satisfacción del familiar.	33
Gráfico 5	Eficacia según la satisfacción del familiar.	34
Gráfico 6	Equidad según la satisfacción del familiar.	35

Resumen

El presente proyecto tiene el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022; asimismo es un estudio de enfoque cuantitativo, de método hipotético/deductivo, de igual manera el estudio es de tipo básica con un diseño no experimental descriptivo correlacional con un corte transversal, en el caso de la población fue conformada por 149 familiares de del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022 y una muestra de 108 familiares. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionario uno para medir la calidad de atención creado por el autor Sisalema la cual tuvo una confiabilidad de 0.961 y otro para medir la satisfacción del familiar elaborado por el autor Medina con una confiabilidad de 0,839. Resultados: el 12.0% perciben una calidad de atención mala, el 56.5% regular y el 31.5% buena. Asimismo se halló que el 11.1% de los familiares tienen una satisfacción baja, el 68.5% media y el 20.4% presenta una satisfacción alta. **Conclusión:** Se determinó que la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022, se relacionan de manera directa según el resultado de la prueba de Rho de Spearman significativa al 0.000.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, familiares, neonatología.

Abstract

This project aims to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the family member, of the Neonatology and Neonatal ICU Service of a National Hospital, Lima 2022; It is also a study of quantitative approach, hypothetical / deductive method, in the same way the study is of basic type with a non-experimental descriptive design correlational with a cross-section, in the case of the population was made up of 149 relatives of the Neonatology Service and Neonatal ICU of a National Hospital, Lima 2022 and a sample of 108. The instruments used were two questionnaires, one to measure the quality of care created by the author Sisalema, which had a reliability of 0.961, and another to measure the satisfaction of the family member, created by the author Medina, with a reliability of 0.839. Results: 12.0% perceive poor quality of care, 56.5% regular and 31.5% good. It was also found that 11.1% of family members have low satisfaction, 68.5% average and 20.4% have high satisfaction. **Conclusion:** It was determined that the quality of nursing care and the satisfaction of the family member, of the Neonatology and Neonatal ICU Service of a National Hospital, Lima 2022, are directly related according to the result of the Spearman Rho test significant to 0.000.

Keywords: Quality of care, satisfaction, family, neonatology

Introducción

Dentro de la unidad del cuidado de los neonatos de las instituciones de salud el concepto de la satisfacción de los familiares es un elemento multidimensional, y esencial que representa el nivel de calidad del servicio. Más recientemente, el cuidado de los recién nacidos (RN), incluidos los prematuros y nacidos a término, ha aumentado el compromiso con los padres y el medio ambiente. Tanto los factores ambientales como los humanos deben ayudar a facilitar esta relación. Dado que la unidad neonatal (UN) es un entorno desfavorable para el cerebro en desarrollo, la mayoría de las unidades neonatales están introduciendo cuidados que se enfocan en el entorno del neonato y en su familia.

La idea es implementar gradualmente un programa de padres cooperadores para manejar el bienestar y el dolor de sus hijos, y su aporte es fundamental para mejorar este cuidado. El mantenimiento de niveles óptimos de calidad de la atención debe evaluarse periódicamente, uno de los cuales es recoger las impresiones de los padres sobre la atención de sus hijos, que en ocasiones acaban en el hospital durante largos periodos de tiempo.

Las encuestas de satisfacción de los familiares están cobrando fuerza como indicador principal para evaluar y comparar la calidad de los sistemas de salud, es por ello esencial tener el conocimiento de cómo la atención en un nivel alto brindado por el profesional de enfermería especialista en UCI Neonatal puede estar relacionado con la satisfacción que presentan los familiares, es por ello que el propósito del estudio es el de determinar como la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

Considerando el siguiente esquema:

Capítulo 1: denominado el problema; donde se detalla la problemática de estudio además de la formulación del problema, objetivos y la justificación del estudio además de las limitaciones.

Capítulo 2: se presentan una recopilación de trabajos anteriores denominados antecedentes que tienen relación con el estudio, además se presenta el desarrollo de la teoría de las variables y la formulación de las hipótesis de estudio.

Capítulo 3: se presenta el desarrollo de la metodología utilizada, así como la presentación de la población, muestra de estudio y de las variables además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos,

Capítulo 4; presentación y discusión de resultados.

Capítulo 5: Se desarrolla las conclusiones de los resultados encontrados dentro del estudio y en base a ello se procede con las recomendaciones correspondientes, finalizando con las referencias y anexos utilizados durante el desarrollo de la investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La satisfacción de los familiares es un parámetro eficaz para mejorar el nivel de la atención a los neonatos. Esto esencial en el periodo de los 28 días del recién nacido que es un componente de la reducción de la mortalidad neonatal global. Medir la satisfacción de los padres es una de las estrategias de gestión hospitalaria y garantía de calidad, y es un proceso de acreditación en muchos países(1).

Asimismo, un estudio señaló que el dúo padre/bebé es el punto focal de los cuidados y atención que se enfoca en la familia del neonato y en el entorno que brinda el servicio de UCI Neonatal. La satisfacción que presenta los padres afecta sus funciones dentro del cuidado del neonato, lo que a su vez afecta su crecimiento y desarrollo(2).

Asimismo, a pesar de una reducción de 2,4 millones en muertes neonatales desde la década de 1990 hasta 2019, esta población sigue en riesgo, especialmente dentro de los primeros 28 días de vida. Asimismo, la atención constante a la mujer por parte de los encargados del parto reduce en un 16% la probabilidad de aborto espontáneo y en un 24% la probabilidad de parto prematuro según estándares internacionales(3).

En este contexto, se mencionó que la experiencia y la satisfacción de los familiares con los servicios son indicadores clave de la calidad de los servicios y la atención brindada a los niños y pueden indicar formas de mejorar la atención (4). Especialmente en las unidades que brindan cuidados intensivos a los neonatos, el poder satisfacer a sus familiares

es un aspecto que indica que tan eficiente es el servicio, desarrollado desde las expectativas contrastada con la percepción del servicio de enfermería en los niños(5).

Por otro lado, un estudio estadounidense de 2020 mostró una asociación significativa entre la satisfacción de los padres con el cuidado del recién nacido y su capacidad para brindar el cuidado adecuado a sus bebés (6). Las interacciones con los profesionales de la salud (HCP, por sus siglas en inglés) están en el centro de la experiencia de crianza. Los trabajadores de la salud deben comprender las expectativas de los padres, abordar sus necesidades e inquietudes y aumentar su satisfacción, lo que promoverá un apego y una conexión más completa(7).

Similar a los resultados de un estudio de 2021 en Lima, se observó que el personal de enfermería de los servicios neonatales de la práctica privada le restó importancia al contacto piel con piel entre recién nacidos y madres, una de las acciones más importantes y Beneficioso para la adaptación neonatal, además, se ha observado en algunos casos el carácter inseguro de las acciones de reanimación neonatal, pero a veces conocen la base científica pero no la aplican correctamente, lo que no contribuye al flujo de atención inmediata del paciente (8) En otro estudio, el 96% de las madres presentaron una satisfacción media en razón de la calidad de atención que sus hijos recibieron(9).

Cabe mencionar que la función de la atención neonatal es brindar una atención integral a los neonatos normales y de alto riesgo, y en los servicios de atención neonatal también se realizan actividades como el manejo de medicamentos y el tratamiento médico. Los procedimientos, etc., en los que también debe encontrarse el cuidado humano, según Watson, son una serie de actividades desarrolladas en el cuidado que tratan al paciente como un ser multifacético, como un todo compuesto por seres físicos, mentales y emocionales. Tan delicado como un recién nacido, su cuidado es fundamental(10).

Lo que también se observa en el ámbito local en Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima, donde los padres y familiares manifiestan alguna inconformidad con el servicio que le brinda el personal de enfermería en la atención a sus hijos, algunos manifiestan, que las enfermeras no son amables en su atención y que la información que brindan no es clara, por ello es que en ocasiones quedan con muchas dudas respecto a las evaluaciones de sus hijos, inclusive hay familiares que mencionan que las enfermeras son poco delicadas al momento de atender a los niños y no tienen mucha paciencia con sus interrogantes. Por otro lado las enfermeras mencionan que no hay personal suficiente para ofrecer una atención personalizada que hay ocasiones que no se dan abasto por lo que no logran cumplir con el aspecto humano del servicio, es por ello que se plantea las siguientes interrogantes:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente estudio contribuye a mejorar el conocimiento científico de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del familiar en el servicio de neonatología y la unidad de cuidados intensivos neonatales, de manera que los resultados que se obtendrán podrán aportar una visión más amplia de la condición de los pacientes en el hospital, Debido a que es un nosocomio de dependencia a nivel nacional ya que cuenta con el área de neonatología y la UCI Neonatal.

1.4.2 Metodológica

El estudio se justifica metodológicamente porque presentan un diseño metodológico práctico que permite investigar las variables de estudio de una manera general para obtener datos específicos, basado en la bibliografía científica,

que busca contribuir en la reducción de la problemática que se desarrolla entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres o familiares del neonato.

1.4.3 Práctica

El valor práctico del estudio radica en que sus resultados fueron compartidos con las autoridades del hospital, esto les permitirá orientarse a mejorar la situación del servicio, para tomar conciencia, observar, identificar y poder transformar las situaciones que perjudiquen tanto a los pacientes neonatales como a sus familiares, a través del fomento de la mejora en la calidad de atención, garantizando una mejor calidad en los servicios de neonatología y UCI Neonatal.

1.5 Limitaciones de la investigación

Parte de la limitación en la investigación es el tema de aplicación de los instrumentos, debido a que debe coordinarse con los familiares en función de su disponibilidad, pero con una explicación del objetivo, una motivación adecuada y una buena organización, se pudo investigar a toda la muestra de pacientes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Torres y Véliz (11) en el año 2021 en Ecuador realizaron su trabajo con el propósito de *“Analizar la calidad de Atención de Enfermería en la recuperación de los neonatos hospitalizados”*. Los métodos de investigación son cualitativos, descriptivos y de campo, con un enfoque fenomenológico. Dentro de lo que se encontró la calidad de atención en su mayoría es regular a buena y en un contraste con la teoría se concluye que la atención brindada por los profesionales de la UCIN es de calidad y humana. Atención eficiente y holística a los recién nacidos hospitalizados, aplicando el conocimiento científico a través de las actividades de enfermería para ayudarlos a recuperarse más pronto.

Zepeda (12) en el año 2021 en España presentó su trabajo con el propósito de *“Evaluar el nivel satisfactorio paternal con la calidad en el cuidado que el enfermero le brindo a su recién nacido”*, mediante una estudio de carácter descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 24 padres de neonatos con la aplicación de cuestionarios; obteniéndose que la mayoría estaban satisfechos con el servicio brindado, por lo que se evidencio que la calidad de atención en UCIN fue lo esperado cumpliendo con las necesidades de los pequeños pacientes.

Salcedo (13) en el año 2020 en Ecuador presentó su estudio con el objetivo de *“Identificar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción que presenta la madre del paciente neonato en UCIN”*. Utiliza métodos de métodos cuantitativos, tipos básicos y diseños descriptivos relacionados; utiliza técnicas de muestreo censal para seleccionar muestras y realizar la recopilación de datos sobre toda la población de estudio. La recolección de datos se hizo a través de cuestionarios, en donde se encontró que la calidad de atención se asocia de manera directa con la satisfacción maternal significativa al 0.000.

Santana (14) en el año 2019 en Ecuador presento su trabajo con el objetivo de *“Analizar la satisfacción de los padres con el cuidado que brinda los profesionales de enfermería en el servicio de neonatología”*. El método utiliza un enfoque cuantitativo. Se aplicaron métodos deductivos, descriptivos de rango y de correlación, se trabajó con 269 madres. En donde se encontró que la mayoría tenían problemas con la educación, la relación con los pacientes y la comunicación con respecto al cuidado infantil. La conclusión es la satisfacción de las madres está asociada con el nivel de atención que se les brinda a sus hijos en el departamento de neonatología del hospital de estudio.

Rivera (15) en el año 2018 en Ecuador realizo su investigación con el fin de *“Identificar el nivel del cuidado humanizado de enfermería y su asociación con la satisfacción de la gestante”*. A través de un estudio de métodos mixtos, trabajando con una muestra de 45 madres a quienes se le aplicó una lista de verificación de la aplicación y cuestionario para madres. Cuando se determinó que las madres estaban satisfechas con el cuidado humanizado, finalmente se demostró la asociación entre el cuidado con enfoque humanizado y la satisfacción con el servicio por parte de la madre gestante.

Nacionales

Moreno (16), en el año 2020 en Perú, en su trabajo tuvo el propósito de “*Conocer como la calidad de atención está involucrado con el nivel de satisfacción de los familiares de los neonatos en UCIN*”, El estudio utilizó un enfoque analítico prospectivo correlacional, trabajando comuna muestra de 141 padres. Los datos se recogieron a través de cuestionarios. Los resultados determinaron que la calidad de los servicios existentes fue considerada regular por los padres (61,0%), y el puntaje de satisfacción general obtenido fue un nivel medio en el 64.5% asimismo se concluyó que la calidad de atención directamente se asocia con el nivel de satisfacción de la muestra de estudio en relación al servicio ofrecido está según la Rho de Spearman significativa al 0.000.

Cano (17) en el año 2020 en Perú, realizó un estudio cuyo objetivo fue “*Identificar el tipo de asociación que se presenta entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres de pacientes de neonatología*”, El estudio utilizó un método descriptivo con un enfoque cuantitativo, desarrollado en 234 madres, obteniéndose que el 87,5% de los usuarios estaban satisfechos con los servicios de enfermería, una brecha del 12,5%. Por otro lado se encontró que la satisfacción fue alta en el 60% y una insatisfacción 40%. Se concluyó que los usuarios están satisfechos con el servicio que se les brinda a sus hijos en el área de neonatología, encontrando una asociación directa entre las variables de estudio.

Duran y Marquina (18) en el año 2019 en Perú, realizaron su trabajo con el propósito de “*Conocer el grado de satisfacción de las madres y su asociación con el cuidado de enfermería sobre el recién nacido*”, Estudio cuantitativo, descriptivo, trabajado con una muestra de 30 madres de niños prematuros la aplicación de cuestionarios. Se encontró que el 80% estuvo satisfecha con la dimensión interacción madre-hijo, el 86,7% con la dimensión cuidado superpersonal y en el tiempo de Enfermería, 80,0% de las madres

expresaron satisfacción. Finalmente se evidencio que la mayoría de madres de prematuros estuvieron satisfechas con el servicio en los servicios de neonatología.

Rios y Calvo (19) en el año 2018 en Perú, realizaron un estudio con el propósito de “*Determinar cómo la calidad de atención se asocia con la satisfacción de los familiares en el servicio de neonatología*”. El estudio fue descriptivo de mixto con la participación de 63 padres o familiares de pacientes lactantes/niños. Se utilizaron entrevistas y la herramienta fue un cuestionario de 41 preguntas. Según el coeficiente Alfa de Cronbach tiene una validez del 89,2% y una fiabilidad de 0,990. Estudio demuestra una asociación directa de la calidad de atención del personal de salud con la satisfacción familiar de los recién nacidos en los servicios de neonatología y pediatría del Hospital Regional Loreto de Iquitos.

Quijada E, Nario J. (20) en el año 2018 en Perú, presentaron su trabajo con el fin de “*Identificar como la calidad de atención que la enfermería le brinda a los recién nacidos se asocia con la satisfacción de las madres con ello.*”, Diseño no experimental, correlación cuantitativa, transversal, estudio prospectivo, con una muestra de 53 madres y como instrumentos de recolección de datos se usó cuestionarios, en donde se encontró que la calidad de atención es baja según el 43.4% en lo que respecta en su aspecto humano, pero en la dimensión segura si obtuvo una buena calificación del 62.3%, en la dimensión Ambiental el confort y la privacidad alcanzaron el 50,9%. Evidenciando que existe una asociación directa entre las variables de estudio en los servicios neonatales.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

El término de la calidad en el servicio o la atención está asociado con cumplir con las necesidades y demandas del paciente tanto de maneras individual como a nivel de sociedad en su conjunto. Se basa en una organización transformadora cuyos objetivos son

alcanzar la excelencia en el servicio, eliminar errores y mejorar el desempeño institucional (21). Asimismo, la calidad de atención es la capacidad que tienen los profesionales de lograr los mejores estándares en el servicio que brindan cumpliendo con lo esperado por parte de los beneficiarios del servicio(22).

Por otro lado, la calidad asistencial se considera como una serie de procesos que se desarrolla para lograr niveles máximos en los objetivos de salud que incluyen la atención a los usuarios para que éstos queden satisfechos. Sin embargo, para que este logro se logre, se debe considerar que este proceso presenta como condiciones específicas a la existencia, la persistencia y continuidad (23).

Dentro del mismo contexto la OMS(24) refieren que el nivel alto de atención en salud, es una serie de actividades que dan la garantía que los pacientes reciban un nivel óptimo de atención, considerando todos los niveles de atención así como las características del paciente con un riesgo mínimo de impacto iatrogénico y paciente-a. -proceso máxima satisfacción".

Del mismo modo, en rigor, es un conjunto de técnicas desarrolladas para mantener y mejorar los estándares de atención, la eficiencia y la eficacia. En un sentido más amplio, es una actividad que controla la práctica, lo que es desafiante para los administradores de atención al demostrar la efectividad de los servicios de salud a su cargo. (25).

Por lo tanto, en el sector salud se debe asegurar, una serie de procesos que van desde planificar a evaluar, con el fin de lograr una calidad alta en la atención que brindan, es por ello que la estructura del sistema debe ser unificada para lograr los atributos necesarios para lograr la calidad, donde se incluye todos los elementos de la institución así como sus estructura tangible, inmuebles, personal y servicio (25).

En este contexto, la mejora de la calidad es una idea revolucionaria en salud que busca mejorar el estándar de atención, sin importar cuán bueno sea hoy. Esto requiere que los gerentes, los proveedores de servicios y otro personal no solo cumplan, sino que superen los estándares para elevarlos (26).

Donabedian fue el primer autor en su teoría de la evaluación de la calidad en 1984 en identificar los aspectos esenciales para medir la calidad del servicio de salud y lograr la satisfacción de quienes consumen este servicio. Esto explica por qué el acceso de los usuarios a la información ha sido un aspecto importante en las últimas décadas, ya que destaca el impacto de los establecimientos de salud en la sociedad y es la base para el desarrollo de políticas de salud. Regulaciones en muchos países (26).

Por tanto, obtener un buen servicio involucra múltiples variables, cuya importancia depende del contexto en el que se produzca. No solo deben medirse los resultados técnicos, sino también la satisfacción del paciente. La importancia es que el paciente sea un evaluador de las acciones realizadas por el equipo de salud ya que considere que cada acción es buena y oportuna o por el contrario inapropiada y tardía(26).

La calidad es una ciencia un estilo de filosofía que se enfoca en la mejora sistemática y continua que lograr superar la necesidades y expectativas del cliente, donde se logra su satisfacción. Los usuarios de grado constituyen 14 elementos en la dinámica de los resultados de la atención primaria y se basan en la prestación de servicios que superan las expectativas de los pacientes en función de sus necesidades. Satisfacer conscientemente en lo que necesite el paciente, incluyendo con todos los aspectos que sean inmutables enfocados en las metas y objetivos, que se adecuan a las necesidades del paciente, lo que también incluye el costo de servicio.

De igual manera es una asociación de propiedades que permiten que se haga una comparación entre productos o servicios de la misma índole, considerándolo lo mejor en su especie o tipo (27).

Asimismo, la enfermería es una disciplina en sí misma, y los profesionales deben tener el conocimiento para obtener un cuidado ilustre que sea pertinente a las necesidades de utilizar elementos y herramientas para garantizar que esas solicitudes o La capacidad de promover las necesidades o expectativas de los atendidos de una manera adecuada conducta(28).

Por otro lado se menciona como teoría al **Modelo de Calidad de la Atención de Avedis Donabedian**; quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio(29) .

a) Indicadores de estructura. Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.

b) Indicadores de proceso. Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.

c) Los indicadores de resultado. Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

Donabedian (1984) define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede

interpretarse en dos (2) dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes.

Finalmente, para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida.

2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de atención

Interacción: Se desarrolla a través de las actitudes de los profesionales de su comportamiento ante el usuario y la respuesta de ellos, siendo esencial su preparación de quien brinda el servicio. Por la interrelación con el elemento humano en la institución, esta se describe como la experiencia del usuario, ya que la valoración de estas funciones es esencial en el desarrollo del servicio(30).

Por otro lado, la interacción terapéutica ocurre en todo proceso enfermera-paciente, ya sea hablando o en silencio, verbal y no verbal, los pensamientos y sentimientos se comunican a través del lenguaje simbólico, a través de la apariencia, el comportamiento, la postura, las expresiones faciales y los gestos, y dar significado como el lenguaje hablado(31).

La interacción terapéutica efectiva depende de las diversas habilidades del comunicador en el componente verbal del lenguaje, así como las no verbales a través de los gestos corporales. Asimismo la enfermería requiere tanto de sus competencia cognitivas, conductuales para lograr una relación paciente-enfermera efectiva, que pueda

comprender al paciente tanto en su aspecto físico como mental y emocional, lo que le brindara confianza y seguridad de que el profesional está involucrado a su situación (32).

Entorno: Se trata de las estructuras tangibles de la institución la cual está destinada a cumplir con las necesidades de comodidad en el servicio. Implica elementos básicos de comodidad, ambiente, limpieza, orden, privacidad y confianza del usuario en el servicio (33). También se considera un elemento del entorno del usuario que proporciona un alojamiento cómodo y está cubierto, por ejemplo, por la iluminación, la ventilación, la privacidad y la limpieza (34). También según la OPS (35) el entorno en el desarrollo de las labores de enfermería es aquel que brinda las facilidades o dificulta en el peor de los casos, el cuidado que brinda el profesional de enfermería, también puede mejorar la seguridad y bienestar en el servicio para los pacientes.

Resultados: Abarca la latencia, los componentes percibidos y las subdimensiones de ganancias, como resultado de la percepción del servicio y se entiende también como el resultado final del servicio. Esta medida resulta del ingreso y reconocimiento de servicios del beneficiario, y también se entiende como el resultado final de los servicios. Dicho elemento se calcula a partir de diferentes características específicas, tales como: tiempo de espera, instrucción recibida, suministro de insumos y equipos(36).

Eficacia: Es la correlación entre las metas pronosticadas y alcanzadas en cada meta respectivamente. Es necesario distinguir el impacto o efecto real de un objetivo en un sistema operativo dado, del posible impacto o nivel de logro del mismo objetivo en el mundo real, y describir el efecto como la relación entre los dos efectos. (36).

La eficiencia también indica qué tan bien funciona un servicio y qué tan bien afecta la salud (37). También llamado meta y nivel de logro de la meta. La eficiencia se refiere a la capacidad para alcanzar los objetivos. La eficacia se diferencia de la eficiencia en que la

eficiencia se trata del uso óptimo de recursos, mientras que la eficacia se refiere a la capacidad de lograr objetivos independientemente de si los recursos se utilizan de manera óptima o no. Es decir, las personas eficientes logran satisfactoriamente los resultados deseados independientemente de los recursos utilizados, y las personas eficientes son aquellas que realizan las tareas con la menor cantidad de recursos posible(38).

Equidad: El principio de equidad consiste en establecer la equidad en la distribución de lo que se ofrece y los beneficios que se produce en el público objetivo. La equidad es la percepción de que el cuidado es aceptable y parte de una comunidad real para las personas, y en salud, se refiere a las percepciones de igualdad de los usuarios en la consejería, transición, distribución de productos, etc. (39).

Asimismo según la OPS(40) los trabajadores de la salud son una parte importante de la justicia social, señalando las situaciones sociales, económicas, demográficas o geográficas, a la desigualdad o las diferencias reversibles entre los grupos de población. El personal médico es causado por procesos sociales y económicos que producen y reproducen diferencias en el logro de la salud, no el resultado de los resultados de la salud y la concatenación.

2.2.2 Satisfacción del familiar

Se definió como el resultado de cumplir con las expectativas de los familiares en comparación con la calidad del cuidado o la atención que sus hijos recibieron de las enfermeras. Cuando nos referimos a la satisfacción, estamos valorando el cuidado que reciben los cuidadores, la forma se cumple con las necesidades del paciente, siguiendo todos los procedimientos de atención de calidad(41).

De manera similar, la satisfacción se puede definir como el conjunto de condiciones dentro del servicio de salud que cumplen con lo que espera los usuarios o en este caso los

familiares de los neonatos. Asimismo es el juicio de valor de un individuo basado en la percepción de las características físicas del área y el entorno. Características de los servicios recibidos (42). También se considera una valoración subjetiva del cuidado, que se centra en lo que se percibe y las actitudes que se desarrollan en el logro de objetivos y el servicio ofrecido. Es por ello que la evaluación de esta calidad se basa en los que el usuario percibe más que en la estructura del servicio, lo que conduce a la siguiente situación: si el usuario considera que el sistema de información es defectuoso o insatisfactorio, constituye un sistema deficiente. Es por ello que la percepción del usuario determinará el éxito o fracaso del sistema de salud(43). Finalmente, es la respuesta de la madre ante el cuidado humano, oportunista, seguro y sustentable de las enfermeras en el servicio de neonatología y UCI Neonatal(44).

Parte de la satisfacción del familiar se menciona a la teoría de **Kristen Swanson**.

"**Teoría de los Cuidados**", Swanson concibe el cuidado como una forma educativa de mantener un vínculo con un ser estimado, priorizando el compromiso y la responsabilidad que esto trae consigo. De esta manera postula cinco conceptos bases vistos como un proceso evolutivo los cuales permiten ahondar en dimensiones holísticas de enfermería como ciencia y arte. En primer lugar está el concepto de los conocimientos, el cual hace referencia a la capacidad y habilidad de la persona para brindar cuidado tanto al individuo como a la familia y comunidad; el segundo concepto llamado "estar con" el cual abarca las preocupaciones que puede tener una persona y el compromiso que lleva a realizar acciones de cuidado a quienes lo necesitan; en tercer y cuarta instancia están los conceptos de "hacer por y posibilitar" los cuales están relacionados estrechamente porque es donde se incluyen las condiciones en que se encuentran la persona prestadora de servicios de salud (enfermería), cliente y organización donde debe haber armonía y buena sincronía para que se dé la posibilidad de llevar a cabo el cuidado o en su defecto reducir la posibilidad de

poner en práctica éste y finalmente el mantenimiento de las creencias que se da a medida en que se van obteniendo los resultados de los cuidados brindados e impartidos basado en una deducción lógica y sustentados con evidencias científicas(45).

2.2.2.4 Dimensiones de la satisfacción del familiar

Dimensión Técnico -científica: Tiene en cuenta toda la preparación del personal de salud, todas sus competencias científicas, sus habilidades y su pericia, que le permita desarrollarse integralmente en todos los procedimientos clínicos (46). Es un conjunto de avances científicos y habilidades profesionales que brindan un sistema seguro e integral para los pacientes o usuarios de la salud. Por eso, Enfermería ha desarrollado diversas tecnologías adelantadas a la atención del paciente, según el programa, a través de su trabajo, reflejando su capacidad de predecir el riesgo y la enfermedad en un paciente de manera oportuna y continua(47).

Dimensión Humana: El hombre es considerado como un ser multifacético desarrollado a través de varios enfoques biológicos y psicológicos, y se refiere a los aspectos individuales, individuales del ser humano, siendo la característica principal la interpersonal. La asociación entre la enfermera y el paciente es un proceso de comportamiento-respuesta-interacción y un proceso transaccional(48). Se refiere al cuidado humanístico, aspecto esencial en los servicios de medicina. Además, como un todo biopsicosocial, es una parte importante del cuidado y tratamiento de la salud humana, como dijo Maslow: Todos deben sentir que es digno y al mismo tiempo, su amigo debe considerarlo digno y digno (49).

La dimensión humana es el aspecto humanístico del servicio de salud, que es un aspecto importante o base de la atención de la salud. Aquí es esencial un elemento que es la interacción, siendo el grado de relación y comunicación entre el paciente y el profesional de salud, donde se considera los derechos humanos, la veracidad y objetividad en la

información la cual los usuarios puedan entender, confianza, amabilidad, empatía, actitud amable y cálida al salir, preocupación por las personas, conciencia, entre otros que son requisitos que afectan la satisfacción del paciente(50).

Dimensión entorno: En los servicios de salud, esto significa elementos básicos de comodidad, privacidad, ambiente y confianza del usuario en el servicio (51). El contexto de la atención de la salud incluye factores como la comodidad y el confort básico, la privacidad, el entorno y la confianza del usuario en los servicios prestados por los establecimientos de salud. (52)

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

Ho: No existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022

- Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- No Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- No Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.
- No Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

En cuanto al método de estudio se desarrolla el Hipotético-Deductivo, el cual se desarrolla a través de estrategias que van de lo general a lo específico para poder comprobar una realidad o conjuntos de deducciones lógicas. Esto incluye sacar conclusiones basadas en premisas o series de proposiciones que se supone que son verdaderas (53).

3.2. Enfoque investigativo

Estudio de enfoque cuantitativo, mediante el cual se recopilarán y analizarán datos cuantificables sobre las variables propuestas y se obtendrán resultados de investigación válidos que respondan a los objetivos planteados originalmente (53).

3.3. Tipo de investigación

Es observacional y básica porque su objetivo es mejorar el conocimiento de sus observaciones, estudiar variables en la investigación natural(54) Asimismo el estudio es de nivel descriptivo correlacional, donde se busca identificar las características principales de la variable para luego encontrar el grado de relación entre ellas (54).

3.4. Diseño de la investigación

No experimental, porque no manipula intencionalmente las variables, descríbelas como las ves en la realidad; lateralmente, desarrollándose en grupos en el tiempo; diseñando correlacionadas por relaciones entre variables (54).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Representa el número total que precede al fenómeno investigado y se analiza, cuantifica y suma con N en el texto, teniendo en cuenta las características de la población descrita en el estudio(54). La población estará comprendida por 149 familiares del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

Muestra

Es una fracción representativa de la totalidad de la población donde sus resultados son significativos. En otras palabras, los resultados obtenidos se verán reflejados también en la totalidad de los sujetos a investigar. (54). La muestra siendo una fracción de la población, se necesitó de una fórmula para obtener la cual es esencial en el manejo de poblaciones finitas la cual se desarrolla a continuación:

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

Dónde:

N : Población (149)

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.5)

Q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{149 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(149 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$
$$n = 108$$

Es por ello que la muestra fue conformada por 108 familiares de del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal del Hospital Nacional, Lima 2022.

Criterios de Inclusión:

- Mamá o familiares que tengan hospitalizado a su neonato en el área de neonatología y la UCI neonatal.
- Familiares de 18 y 60 años de edad.
- Familiares orientados en tiempo, espacio y lugar.
- Familiares que aceptan de forma voluntaria responder a la encuesta.
- Familiares nuevos o reingresantes al servicio.
- Familiares con consentimiento informado firmado.

Criterios de Exclusión:

- Familiar con alguna discapacidad física o mental.
- Madres que se encuentren en UCI
- Familiares que no deseen participar ni firmar el consentimiento informado.

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple, porque la cantidad de la muestra se obtuvo a través de la probabilidad y el uso una ecuación de poblaciones finitas, asimismo la elección de los integrantes de la muestra es de manera aleatoria simple es decir todos serán elegidos al azar con una misma probabilidad de elección (54).

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición Operacional. Es una serie de actividades que se desarrollan bajo estándares con el fin de brindar un servicio de alta calidad para el paciente y sus familiares, el cual será medido por un cuestionario de 24 ítems tomando en cuenta las dimensiones: Interacción, entorno, resultados, eficacia y equidad.

Matriz operacional de la variable 1

DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE Y ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud profesional ➤ Experiencia ➤ Empatía ➤ Tolerancia ➤ Comunicación ➤ Confianza 	Cualitativa	Calidad de atención: Mala: 1 - 40 Regular: 41 - 80 Buena: 81 – 120
Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones ➤ Condiciones Ambientales ➤ Limpieza 	Ordinal	
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempo de Espera ➤ Orientación Recibida ➤ Abastecimiento de insumos ➤ Equipamiento 		
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas ➤ Protocolos ➤ Procedimientos claros ➤ Organización 		
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Igualdad en la consulta ➤ Equidad en la cita 		

	➤ Equidad en la distribución de medicamentos		
--	--	--	--

Variable 2: Satisfacción del familiar

Definición operacional. – Es la percepción del familiar sobre la calidad del servicio en comparación de lo que esperaba recibir, lo cual se medirá con un instrumento de 17 preguntas con escala de Likert considerando 3 dimensiones; Dimensión técnico -científica, dimensión humana y dimensión del entorno.

Matriz operacional de la variable 2

DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE Y ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Dimensión Técnico - científica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectividad ➤ Eficacia ➤ Continuidad ➤ Seguridad ➤ Integralidad 	Cualitativa	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
Dimensión Humana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto ➤ Información ➤ Interés ➤ Amabilidad ➤ Ética 	Ordinal	Satisfacción: Baja: 17 - 27 Media: 28 - 39 Alta: 40 – 51
Dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesibilidad ➤ Ambientación ➤ Limpieza ➤ Orden ➤ Comodidad 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Como técnica de recopilación de datos, se utilizará la encuesta, el cual tiene un formato estructurado y ordenado y se utilizan principalmente en la investigación social para permitir una recopilación de datos más práctica y eficiente. (54).

3.7.2. Descripción

Para la variable calidad de atención se usó un cuestionario de 24 ítems elaborado por el autor Sisalema Rivera K (30) en el área de enfermería del hospital general Guasmo sur de Guayaquil – Ecuador en el año 2019. Cuenta con preguntas cerradas, considerando 5 dimensiones: Interacción (6 ítems), entorno(5 ítems), resultados(5 ítems), eficacia(5 ítems) y equidad (3 ítems).

Para la satisfacción de los familiares se usó un cuestionario de 17 ítems con una escala de Likert, elaborado por el autor Medina Sarmiento D(55) en el área de enfermería de la clínica privada – hospital Rosalía de la valle de morales Macedo – Perú en el año 2016. Los ítems son de manera de alternativas múltiples, considerando 3 dimensiones, Dimensión técnico -científica (06 ítems), dimensión humana (05 ítems) y dimensión del entorno (06 ítems).

3.7.3. Validación

En cuanto a la validez de la primera variable calidad de atención el autor Sisalema (30) lo validó mediante el juicio de tres expertos donde la concordancia fue del 95% En cuanto a la validez de la segunda variable satisfacción de los familiares por el autor Medina (55) refirió que fue determinado por el Juicio de 8 jueces expertos con una significancia del 0.000 en la prueba binomial.

3.7.4. Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad de la calidad de atención el autor Sisalema (30) aplicó una prueba piloto con el coeficiente de alfa de Cronbach resultando en un 0,846 siendo altamente confiable. En cuanto a la confiabilidad del cuestionario de la satisfacción de los familiares por el autor Medina (55) el resultado del Alpha de Cronbach fue de 0.950, altamente confiable

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se inició con la recolección de las observaciones con los trámites correspondientes para obtener el permiso para realizar la prueba en el Hospital Nacional, en el Servicio de Neonatología y UCI Neonatal. Antes de eso, se preparó una carta de aprobación de la Universidad Privada Norbert Wiener y se envió al jefe del departamento de investigación de la institución de salud. Después del cumplimiento y la validación en función de esta situación, se pudo iniciar el procedimiento de recolección de datos.

Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La encuesta se realizó de lunes a viernes. Los participantes en la encuesta se seleccionan de acuerdo con los criterios de exclusión e inclusión establecidos en esta encuesta, y es posible que los participantes no deseen participar en la encuesta. Asimismo, un aproximado de 20 minutos tomó, realizar la encuesta estructurada a los familiares, posteriormente se realizará el análisis de las encuestas individualmente, corroborándose la codificación y el relleno del ítem individualmente.

Métodos de análisis estadístico

Una vez aplicada la herramienta, el programa SPSS.25.0 analizo la base de datos y en los programas Word y Excel 2013 se mejoró el diseño de las tablas y gráficos. El análisis estadístico se realiza mediante tablas y figuras, que permiten identificar el desarrollo de las variables dentro de la realidad observada. En el caso de la comprobación de hipótesis se hizo mediante la prueba no paramétrica de Spearman. Finalmente, se han implementado figuras y tablas para facilitar la discusión y conclusiones de la encuesta.

3.9. Aspectos éticos:

- a) Autonomía: A cada familiar se le explica con palabras clara y sencillas teniendo presente su cultura, valores, creencias. Se respeta su elección para participar, de aceptar cada familiar debe de firmar el consentimiento informado.
- b) Beneficencia: La investigación siempre ha tenido el compromiso de ayudar al servicio y la integridad de la muestra de estudio.
- c) No maleficencia: no se buscó ni perjudicar a la institución ni a los participantes en la investigación solo se tiene el fin de aportar en la solución.
- d) Justicia: Su aplicación en el presente estudio se dará un trato respetuoso y en igualdad de condiciones a cada uno de los participantes, es decir a los familiares. Se descarta actitudes de discriminación o preferencias por uno u otro participante.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1.

Datos sociodemográficos de los familiares del Servicio de Neonatología y UCIN del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	48	44,4%
	Femenino	60	55,6%
Edad	18-27	24	22,2%
	28-38	17	15,7%
	39-49	42	38,9%
	50-60	25	23,1%
Estado Civil	Soltero(a)	63	58,3%
	Casada(o)	25	23,1%
	Divorciada(o)	17	15,7%
	Conviviente	3	2,8%
Grado de instrucción	Primaria	4	3,7%
	Secundaria	43	39,8%
	Técnico	39	36,1%
	Universitario	22	20,4%

Fuente: Data de resultados

En la tabla 1, Se observa que la mayor cantidad de familiares son de sexo femenino, entre 39 a 49 años de edad, y la mayoría son solteras(os), asimismo en cuanto al grado de instrucción en su mayoría con un 39.8% y 36.1% eran de grado de secundaria y técnico.

Tabla 2.

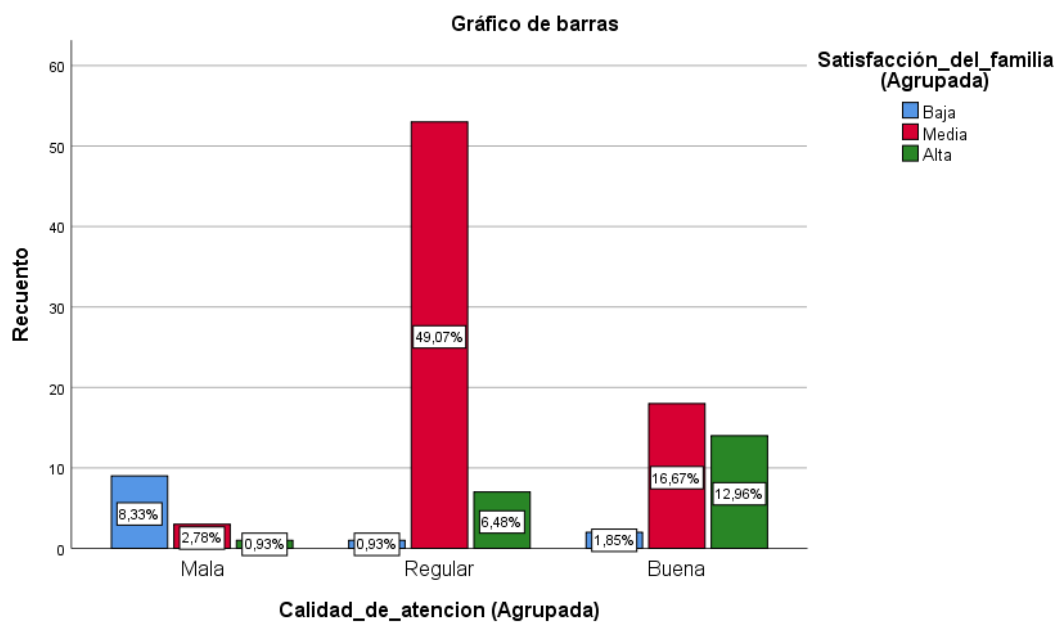
Calidad de atención según satisfacción del familiar.

		Satisfacción_del_familiar			Total	
		Baja	Media	Alta		
Calidad_de_atencion	Mala	Recuento	9	3	1	13
		% del total	8,3%	2,8%	0,9%	12,0%
	Regular	Recuento	1	53	7	61
		% del total	0,9%	49,1%	6,5%	56,5%
	Buena	Recuento	2	18	14	34
		% del total	1,9%	16,7%	13,0%	31,5%
Total		Recuento	12	74	22	108
		% del total	11,1%	68,5%	20,4%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 1.

Calidad de atención según satisfacción del familiar.



Se observa que cuando la calidad de atención es percibida como mala el 8.3%, 2.8% y 0.9% presentan una satisfacción baja, media y alta respectivamente, en el caso cuando la calidad de atención es percibida como regular, el 0.9% tiene una satisfacción baja, el 49.1% media y el 6.5% alta, en cambio cuando la calidad de atención se percibe como buena el 1.9% tiene una satisfacción baja, el 16.7% media y el 13.0% alta.

Tabla 3.

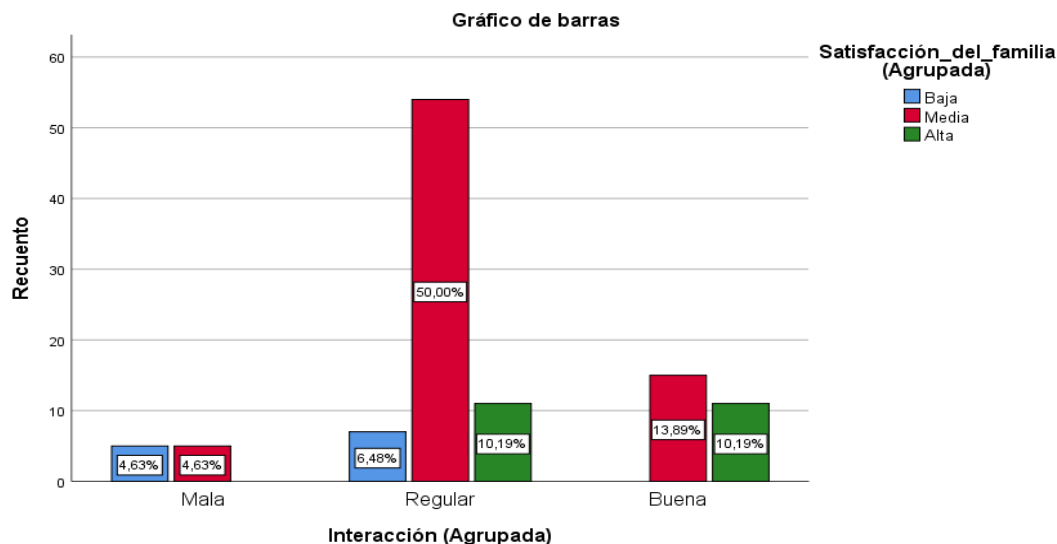
Interacción según satisfacción del familiar.

		Satisfacción_del_familiar			Total	
		Baja	Media	Alta		
Interacción	Mala	Recuento	5	5	0	10
		% del total	4,6%	4,6%	0,0%	9,3%
	Regular	Recuento	7	54	11	72
		% del total	6,5%	50,0%	10,2%	66,7%
	Buena	Recuento	0	15	11	26
		% del total	0,0%	13,9%	10,2%	24,1%
Total		Recuento	12	74	22	108
		% del total	11,1%	68,5%	20,4%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 2.

Interacción según satisfacción del familiar.



Se observa que cuando la calidad de atención es percibida en su dimensión interacción como mala el 4.6% y otro 4.6% presentan una satisfacción baja y media respectivamente, en el caso cuando la calidad es percibida como regular, el 6.5% tiene una satisfacción baja, el 50.0% media y el 10.2% alta, en cambio cuando la calidad se percibe como buena el 13.9% tiene una satisfacción media y el 10.2% alta.

Tabla 4.

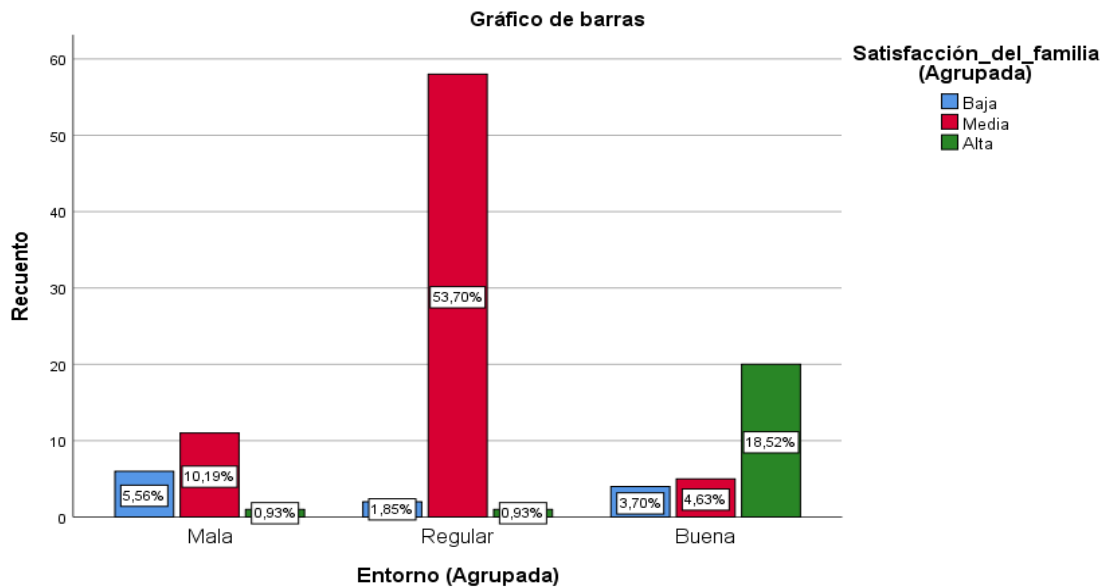
Entorno según satisfacción del familiar.

		Satisfacción del familiar			Total	
		Baja	Media	Alta		
Entorno	Mala	Recuento	6	11	1	18
		% del total	5,6%	10,2%	0,9%	16,7%
	Regular	Recuento	2	58	1	61
		% del total	1,9%	53,7%	0,9%	56,5%
	Buena	Recuento	4	5	20	29
		% del total	3,7%	4,6%	18,5%	26,9%
Total		Recuento	12	74	22	108
		% del total	11,1%	68,5%	20,4%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 3.

Entorno según satisfacción del familiar.



Se observa que cuando la calidad de atención es percibida en su dimensión entorno como mala el 5.6%, 10.2% y 0.9% presentan una satisfacción baja, media y alta respectivamente, en el caso cuando la calidad es percibida como regular, el 1.9% tiene una satisfacción baja, el 53.7% media y el 0.9% alta, en cambio cuando la calidad se percibe como buena el 3.7% presenta una satisfacción baja, el 4.6% media y el 18.5% alta.

Tabla 5.

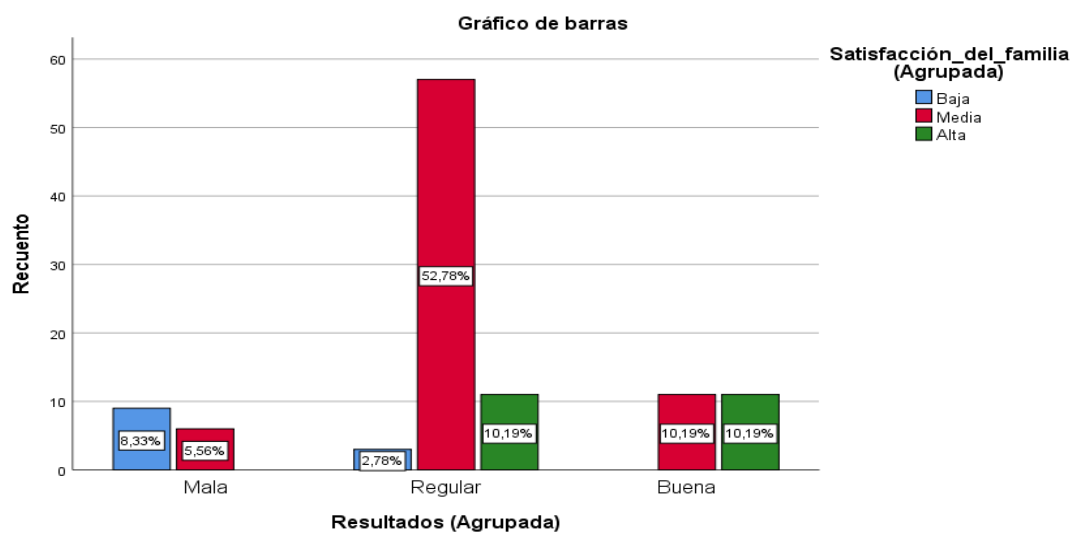
Resultados según la satisfacción del familiar.

		Satisfacción del familiar			Total	
		Baja	Media	Alta		
Resultados	Mala	Recuento	9	6	0	15
		% del total	8,3%	5,6%	0,0%	13,9%
	Regular	Recuento	3	57	11	71
		% del total	2,8%	52,8%	10,2%	65,7%
	Buena	Recuento	0	11	11	22
		% del total	0,0%	10,2%	10,2%	20,4%
Total		Recuento	12	74	22	108
		% del total	11,1%	68,5%	20,4%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 4.

Resultados según la satisfacción del familiar.



Se observa que cuando la calidad de atención es percibida en su dimensión resultados como mala el 8.3% y 5.6% % presentan una satisfacción baja y media respectivamente, en el caso cuando la calidad es percibida como regular, el 2.8% tiene una satisfacción baja, el 52.8% media y el 10.2% alta, en cambio cuando la calidad se percibe como buena el 10.2% presenta una satisfacción media y otro 10.2% alta.

Tabla 6.

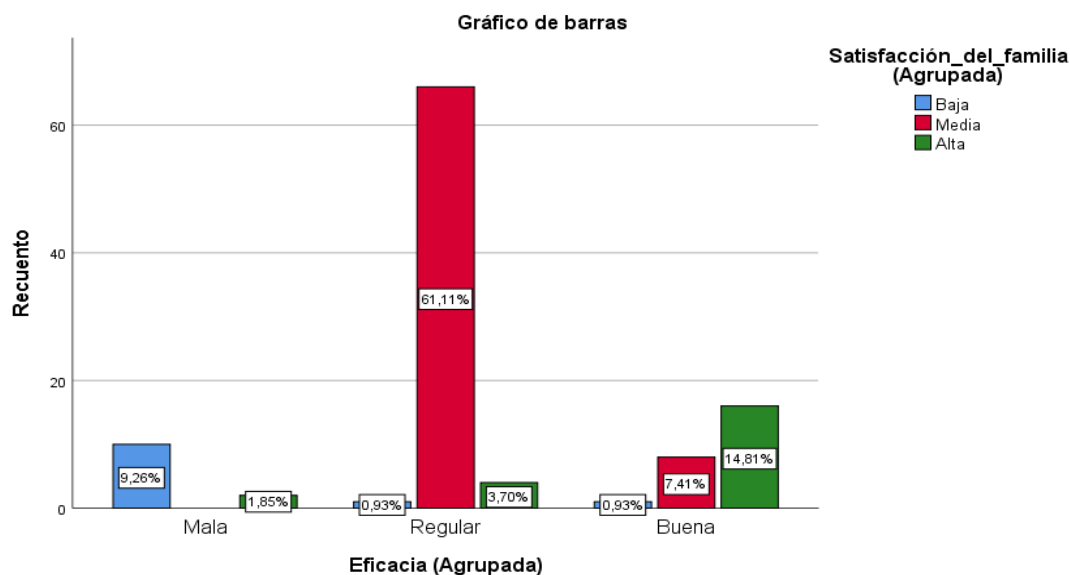
Eficacia según la satisfacción del familiar.

		Satisfacción del familiar			Total	
		Baja	Media	Alta		
Eficacia	Mala	Recuento	10	0	2	12
		% del total	9,3%	0,0%	1,9%	11,1%
	Regular	Recuento	1	66	4	71
		% del total	0,9%	61,1%	3,7%	65,7%
	Buena	Recuento	1	8	16	25
		% del total	0,9%	7,4%	14,8%	23,1%
Total		Recuento	12	74	22	108
		% del total	11,1%	68,5%	20,4%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.

Eficacia según la satisfacción del familiar.



Se observa que cuando la calidad de atención es percibida en su dimensión eficacia como mala el 9.3%, y 1.9% presentan una satisfacción baja y alta respectivamente, en el caso cuando la calidad es percibida como regular, el 0.9% tiene una satisfacción baja, el 61.1% media y el 3.7% alta, en cambio cuando la calidad se percibe como buena el 0.9% presenta una satisfacción baja, el 7.4% media y el 14.8% alta.

Tabla 7.

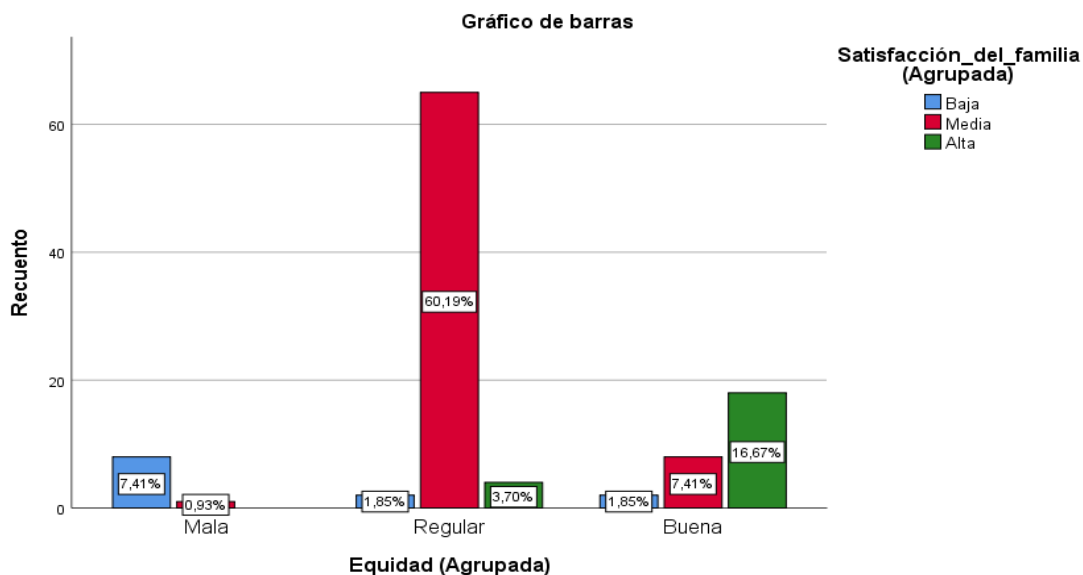
Equidad según la satisfacción del familiar.

		Satisfacción del familiar			Total	
		Baja	Media	Alta		
Equidad	Mala	Recuento	8	1	0	9
		% del total	7,4%	0,9%	0,0%	8,3%
	Regular	Recuento	2	65	4	71
		% del total	1,9%	60,2%	3,7%	65,7%
	Buena	Recuento	2	8	18	28
		% del total	1,9%	7,4%	16,7%	25,9%
Total		Recuento	12	74	22	108
		% del total	11,1%	68,5%	20,4%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 6.

Equidad según la satisfacción del familiar.



Se observa que cuando la calidad de atención es percibida en su dimensión equidad como mala el 7.4%, y 0.9% presentan una satisfacción baja y media respectivamente, en el caso cuando la calidad es percibida como regular, el 1.9% tiene una satisfacción baja, el 60.2% media y el 3.7% alta, en cambio cuando la calidad se percibe como buena el 1.9% presenta una satisfacción baja, el 7.4% media y el 1.67% alta.

4.1.2. Análisis inferencial de resultados

Prueba de hipótesis general

Hipótesis general:

H0: No existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

H1: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula H_0
Si $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula H_0

Prueba estadística:

Tabla 8

Correlación entre cuidado calidad de atención y satisfacción del familiar

			Calidad de atención	Satisfacción del familia
Rho de Spearman	Calidad_de_atencion	Coefficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción_del_familia	Coefficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados de la Rho de Spearman se puede observar un nivel de correlación moderado con un 0.666 con una significancia del 0.000, lo que nos permite decir que las variables se relacionan de manera directa, aprobándose la hipótesis alterna y rechazando su nula.

4.1.3. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados se encontró que la calidad de atención es percibida como mala el 8.3%, 2.8% y 0.9% presentan una satisfacción baja, media y alta respectivamente, en el caso cuando la calidad de atención es percibida como regular, el 0.9% tiene una satisfacción baja, el 49.1% media y el 6.5% alta, en cambio cuando la calidad de atención se percibe como buena el 1.9% tiene una satisfacción baja, el 16.7% media y el 13.0% alta, por lo mismo y teniendo como propósito el determinar la relación que existe entre variables; se concluyó que, se asocian directamente según la Rho de Spearman de 0.666 significativa al 0.000.

Esto se contrasta con el estudio de 2021 de Zepeda (12), que encontró que la calidad de la atención brindada por las enfermeras practicantes satisfizo las necesidades tanto de los recién nacidos como de los padres. Lo que también se presenta en el estudio de **Salcedo (13)** en el año 2020 en Ecuador en donde se encontró que la calidad de atención se asocia de manera directa con la satisfacción maternal significativa al 0.000, lo cual es inconsistente con los resultados de este estudio. y con el estudio de **Moreno (16)**, en el año 2020 en Chimbote donde se halló que la calidad de los servicios existentes fue considerada regular por los padres (61,0%), y el puntaje de satisfacción general obtenido fue un nivel medio en el 64.5% asimismo se concluyó que la calidad de atención directamente se asocia con el nivel de satisfacción de la muestra de estudio en relación al servicio ofrecido esta según la Rho de Spearman significativa al 0.000.

Por su parte **Cano (17)** en el año 2020, encontró que el 87,5% de los usuarios estaban satisfechos con los servicios de enfermería, una brecha del 12,5%. Por otro lado se encontró que la satisfacción fue alta en el 60% y una insatisfacción 40%. Evidenciando que los usuarios están satisfechos con el servicio que se les

brinda a sus hijos en el área de neonatología, encontrando una asociación directa entre las variables de estudio. Lo que también concuerda con los resultados del presente estudio en cuanto a la relación directa encontrada. Al igual que **Rios y Calvo (19) en el año 2018** quienes encontraron una asociación directa de la calidad de atención del personal de salud con la satisfacción familiar de los recién nacidos en los servicios de neonatología y pediatría del Hospital Regional Loreto de Iquitos.

Lo que nos indica que la calidad de enfermería más aun en servicios neonatales es esencial para poder lograr la satisfacción de los familiares, ya que la calidad de atención está asociada con cumplir con las necesidades y demandas del paciente tanto de maneras individual como a nivel de sociedad en su conjunto. Se basa en una organización transformadora cuyos objetivos son alcanzar la excelencia en el servicio, eliminar errores y mejorar el desempeño institucional. Se basa en una organización transformadora cuyos objetivos son alcanzar la excelencia en el servicio, eliminar errores y mejorar el desempeño institucional (21). Asimismo, la calidad de atención es la capacidad que tienen los profesionales de lograr los mejores estándares en el servicio que brindan cumpliendo con lo esperado por parte de los beneficiarios del servicio (22). De manera similar, la satisfacción se puede definir como el conjunto de condiciones dentro del servicio de salud que cumplen con lo que espera los usuarios o en este caso los padres de los neonatos. (41).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** De acuerdo con la correlación de 0.666 de Spearman significativa al 0.000, se ha determinado que la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería está directamente relacionada con la satisfacción del familiar del servicio de neonatología y UCI neonatal de un Hospital Nacional de Lima en el año 2022
- Segunda** De acuerdo con la correlación de 0.426 de Spearman significativa al 0.000, se ha determinado que la calidad de la atención en su dimensión interacción brindada por los profesionales de enfermería está directamente relacionada con la satisfacción del familiar del servicio de neonatología y UCI neonatal de un Hospital Nacional de Lima en el año 2022
- Tercera** De acuerdo con la correlación de 0.533 de Spearman significativa al 0.000, se ha determinado que la calidad de la atención en su dimensión entorno brindada por los profesionales de enfermería está directamente relacionada con la satisfacción del familiar del servicio de neonatología y UCI neonatal de un Hospital Nacional de Lima en el año 2022

- Cuarta** De acuerdo con la correlación de 0.545 de Spearman significativa al 0.000, se ha determinado que la calidad de la atención en su dimensión resultados brindada por los profesionales de enfermería está directamente relacionada con la satisfacción del familiar del servicios de neonatología y UCI neonatal de un Hospital Nacional de Lima en el año 2022
- Quinta** De acuerdo con la correlación de 0.628 de Spearman significativa al 0.000, se ha determinado que la calidad de la atención en su dimensión eficacia brindada por los profesionales de enfermería está directamente relacionada con la satisfacción del familiar del servicio de neonatología y UCI neonatal de un Hospital Nacional de Lima en el año 2022
- Sexta** De acuerdo con la correlación de 0.657 de Spearman significativa al 0.000, se ha determinado que la calidad de la atención en su dimensión equidad brindada por los profesionales de enfermería está directamente relacionada con la satisfacción del familiar del servicio de neonatología y UCI neonatal de un Hospital Nacional de Lima en el año 2022

5.2 Recomendaciones

- Primera** A la jefa de enfermería establecer capacitaciones, revisiones y monitoreo en el trabajo de enfermería del área de Neonatología y UCI Neonatal, con evaluaciones constantes que permitan mantener el alto estándar del personal a cargo.
- Segunda** A los profesionales de enfermería utilizar un lenguaje más sencillo amable y humano a la hora de comunicarse con los familiares de los neonatos, comprender que están pasando por situación de preocupación ya que es la salud de sus hijos lo que está en cuestión, por ello necesitan más comprensión y humanismo en el trato.
- Tercera** A los profesionales de enfermería siempre verificar la calidad en los equipos biomédicos y materiales, ante alguna falla comunicar inmediatamente a sus superiores por el bien del servicio de neonatología y UCI Neonatal así mismo capacitarse constante en el manejo de la maquinaria y equipos propios de estos servicios.
- Cuarta** A los profesionales de enfermería crear folletos y guía para los usuarios sobre los servicios, y además brindándoles sugerencias de prevención o cuidados que se deben tener al ingresar como visita.
- Quinta** Conservar el afecto y la atención que muestra la enfermera para resolver el problema de salud del neonato así como acceder que los familiares acompañen a su paciente durante el proceso de hospitalización bajo las normas de seguridad respectivas.

Sexta A los profesionales de enfermería tratar a todos los padres y familiares con respeto y amabilidad, porque todos presentan la misma preocupación por sus hijos y sienten diversas emociones que alteran su comportamiento, siendo el profesional de enfermería un personal calificado se debe estar a la altura de controlar cualquier situación dentro del servicio al respecto de la calidad de atención.

REFERENCIAS

1. Seid Ali M, Getaneh Mekonen E, Shetie Workneh B. Parental satisfaction and associated factors towards neonatal intensive care unit services at the University of Gondar Comprehensive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia. *Int j Afr nurs sci* [Internet]. 2021 [Citado el 15 de Enero del 2022] 15(100364):100364. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139121000871>
2. Lake ET, Smith JG, Staiger DO, Schoenauer KM, Rogowski JA. Measuring parent satisfaction with care in neonatal intensive care units: The EMPATHIC-NICU-USA questionnaire. *Front Pediatr* [Internet]. 2020 [Citado el 15 de Enero del 2022] 8:541573. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3389/fped.2020.541573>
3. Mocumbi S, Högberg U, Lampa E, Sacoor C, Valá A, Bergström A, von Dadelszen P, Munguambe K, Hanson C, Sevene E. Mothers' satisfaction with care during facility-based childbirth: a cross-sectional survey in southern Mozambique. *BMC Pregnancy and Childbirth*, [Internet] 2019 [Citado 15 Enero del 2022] 19(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12884-019-2449-6>
4. OMS. Las mujeres que reciben atención continuada supervisada por personal de partería profesional formado y homologado según normas internacionales tienen un 16% menos de probabilidades de perder a sus niños, y un 24% menos de probabilidades de tener partos prematuros. Organización Mundial de la Salud [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
5. Dall'Oglio I, Fiori M, Tiozzo E, Mascolo R, Portanova A, Gawronski O, Ragni A, Amadio P, Cocchieri A, Fida R, Alvaro R, Rocco G, Latour J. Neonatal intensive care parent satisfaction: a multicenter study translating and validating the Italian EMPATHIC-N questionnaire. *Italian Journal of Pediatrics* [Internet] 2018 [Citado 15 Enero del 2022] 44(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13052-017-0439-8>
6. Gulo B, Miglierina L, Tognon F, Panunzi S, Tsegaye A, Asnake T, Manenti F, Dall'Oglio I. Parents' Experience and Satisfaction in Neonatal Intensive Care Units in Ethiopia: A Multicenter Cross-Sectional Study Using an Adapted Version of EMPATHIC-N. *Frontiers in Pediatrics*, [Internet] 2021 [Citado 15 Enero del 2022] 9(1). Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fped.2021.738863>

7. Lake T, Smith G, Staiger O, Schoenauer M, Rogowski A. Measuring Parent Satisfaction With Care in Neonatal Intensive Care Units: The EMPATHIC-NICU-USA Questionnaire. *Front. Pediatr.* [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022] 8:541573. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fped.2020.541573>
8. Coronado A, Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017.; [Tesis] 2018. [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf
9. Luque J. Conocimientos del profesional de enfermería sobre la atención inmediata del recién nacido en el servicio de neonatología de una clínica privada Lima, 2019. [Tesis de especialidad] 2019. [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2161/Juliana_Trabajo_Academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Essalud. Guía de atención al asegurado Emergencia Pediátrica. [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G_emergencia_pediatica.pdf
11. Torres J, Véliz D. Calidad en la atención de enfermería en la recuperación de los neonatos hospitalizados. [Tesis] Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2021 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/53966/1/1735-TESIS-TORRES-VELIZ-LIC.ALEYMIS%20TORRES.pdf>
12. 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] 2021 [Citado 16 Enero del 2022] Disponible en: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y
13. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis] Ecuador: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596>
14. Santana J. Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del Hospital Matilde

- Hidalgo de Procel de la ciudad de Guayaquil. [Tesis] Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019 [Citado 16 Enero del 2022] Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14054/1/T-UCSG-POS-MGSS-271.pdf>
15. Rivera C. Cuidados de enfermería en el parto humanizado y su incidencia en el nivel de satisfacción de la mujer gestante. [Tesis]. Universidad Técnica de Ambato; 2018 [Citado 16 Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28702/1/CINTIA%20MARIBEL%20RIVERA%20N%c3%9a%c3%91EZ.pdf>
 16. Moreno S. Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, Hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019. [Tesis]. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado 16 Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47339>
 17. Cano C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2019. [Tesis]. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado 16 Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52981>
 18. Duran E, Marquina C. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital virgen de Fátima Chachapoyas 2017. [Tesis]. Chachapoyas: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [Citado 16 Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/3427>
 19. Rios C, Calvo C. Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018. [Tesis]. Loreto: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado 16 Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33613>
 20. Quijada E, Nario J. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017. [Tesis]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018 [Citado 16 Enero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3996>
 21. Asociación Médica Argentina. De la calidad de la atención en salud. Gobierno de Argentina. [Internet]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/salud/calidadatencionmedica>

22. Febre N. et. al., Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29 (3), May–June 2018, Pages 278-287. [Internet]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>.
23. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla. *Rev. Aquichan*, 15 (3). 2015 [Internet]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>.
24. OMS. Calidad de la Atención de la Salud. Organización mundial de la salud. [Internet]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
25. Flores C, Ponce R, Ruíz M, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2015; 23(3):143-8. [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/articloe/view/56
26. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. *Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”*; 3(1): [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
27. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima 2017. [Tesis de especialidad]. 2017 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Reynel I. Calidad de atención de enfermería en pacientes con dificultad respiratoria del área clínica del Hospital General Delfina Torres de Concha Esmeraldas. [Tesis de titulación]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://181.39.85.171/bitstream/123456789/1824/1/REYNEL%20SANCHEZ%20ILKA%20DEL%20CARMEN.pdf>
29. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. 1966: Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q* [Internet]. 2005 [citado el 26 de mayo de 2022];83(4):691–729. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>

30. Sisalema K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Universidad Cesar Vallejo. 2019. [Tesis de titulación]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RK_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Aparcana J, Marin K. Interacción terapéutica entre enfermera – paciente y su relación con factores socioculturales del paciente pre – operatorio. Servicio Cirugía de día. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Universidad Privada Norbert Wiener. 2017. [Tesis de titulación]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/675/TITULO%20-%20MARIN%20CAMONES%20KATHERIN%20ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Urpeque N, López F. Percepción del paciente del servicio de cirugía sobre su relación interpersonal con la enfermera. Hospital Agustín Arbulú Neyra, Ferreñafe. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2015. [Tesis de titulación]. 2014 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/364>
33. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Perú. [Tesis de Maestría]. 2014 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>
34. Condezo M. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería a pacientes con tratamiento de quimioterapia en el servicio de oncología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017. [Tesis de titulación]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022] Disponible desde: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1783>
35. OPS. Entorno de práctica profesional en enfermería. Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022] Disponible desde: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34883#:~:text=Un%20entorno%20de%20pr%C3%A1ctica%20profesional,pacientes%20y%20de%20sus%20profesionales.>
36. Sisalema K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Universidad Cesar Vallejo. 2019. [Tesis de titulación]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022];

- Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RK_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Lam R, Hernández P. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter 2008 Ago 24(2) [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009#:~:text=Eficacia%3A%20Se%20refiere%20a%20qu%20C3%A9,pertenecen%20al%20sistema%20de%20salud.
 38. Diario Gestión. ¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia? [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
 39. Sisalema K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Universidad Cesar Vallejo. 2019. [Tesis de titulación]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RK_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 40. OPS. Equidad en Salud. Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=5586:health-equity-egc&Itemid=0&lang=es#:~:text=La%20equidad%20en%20salud%20es,%20econ%C3%B3micas%20demogr%C3%A1ficas%20o%20geogr%C3%A1ficas.
 41. Gutierrez F. Cuidados de enfermería en el manejo del dolor en pacientes post operados inmediatos de cirugía electiva del Servicio de Cirugía en el Hospital Regional de Ica enero 2016. [Internet]. 2018 [Citado 22 Enero del 2022]; Disponible en: <http://190.119.145.154/handle/UNSA/7598>
 42. Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac-2017. ; 2018.

43. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Universidad Nacional Del Altiplano; 2018.
44. Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
45. Rodríguez Campo V.A., Valenzuela Suazo S.. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enferm. glob.* [Internet]. 2012 Oct; 11(28): 316-322. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016&lng=es.
46. Carmen V, Sosa V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. ; 2018.
47. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 22 Enero del 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
48. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. (Tesis de Titulación) [Citado 22 Enero del 2022]; Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
49. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 24 Enero del 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la calidad de atención de enfermería en

- el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. (Tesis de Titulación) [Citado 24 Enero del 2022]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20-%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1>.
51. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. (Tesis de Titulación) [Citado 25 Enero del 2022]; Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
52. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 25 Enero del 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
53. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
54. Hernández R, Mendoza C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
55. Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada. [Tesis] Lima: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza; 2016. [Citado 25 Enero del 2022]; Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/763/medina_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.</p> <p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones Interacción Entorno Resultados Eficacia Equidad</p> <p>Variable 2: Satisfacción del familiar</p> <p>Dimensiones Dimensión Técnico - científica Dimensión Humana Dimensión ambiente</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica Enfoque cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación Método hipotético inductivo</p> <p>Diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal</p> <p>Población: 149 familiares de del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022</p> <p>Muestra: 108 familiares de del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.</p>	<p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.</p>		<p>Técnica: la encuesta Instrumentos: 2 Cuestionarios</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022</p>	<p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022</p>	<p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022</p>		

Anexo 2: Instrumentos

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando “X” en una sola alternativa. Las categorías de respuesta son:

Muy buena (5), Buena (4), Regular (3), Mala (2) y Muy mala (1)

Nº	Dimensión/ítems	1	2	3	4	5
INTERACCIÓN						
1	Califique la actitud del profesional al brindarle atención:					
2	Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios					
3	Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado en su atención el profesional de enfermería					
4	Califique el grado de comprensión que el profesional de enfermería mostró hacia sus costumbres.					
5	En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue el profesional de enfermería?					
6	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?					
ENTORNO						
7	Califique la comodidad del área donde ha sido atendido.					
8	Los servicios donde fue atendida usted y su hijo, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención.					
9	Considera que los espacios con los que cuenta el centro de salud son suficientes para llevar a cabo la atención.					
10	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los usuarios del centro de salud?					
11	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted y su hijo?					
RESULTADOS						
12	¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al servicio?					
13	¿El profesional de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?					
14	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar la enfermedad de su hijo?					
15	Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?					
16	¿El servicio cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
EFICACIA						
17	¿El profesional de enfermería le realizó una atención minuciosa a su hijo, cumpliendo las normas de atención?					
18	¿La historia clínica de su hijo se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?					

19	Califique la organización del servicio para que el ingreso al servicio se realice de forma ordenada:					
20	El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita le parece:					
21	¿Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?					
EQUIDAD						
22	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud y profesionales de enfermería al momento atender a su hijo.					
23	Considera usted que se respetó su turno de atención en el servicio					
24	Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital					

SATISFACCIÓN DE FAMILIARES

DIMENSIÓN TÉCNICO -CIENTÍFICA

1. ¿La enfermera responde a sus dudas e inquietudes?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
2. ¿Identifica usted al personal de Enfermería?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
3. ¿Le brinda la enfermera charlas acerca de cómo cuidar a su bebé en el hogar?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
4. ¿El personal de enfermería le brinda un buen trato?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
5. ¿Le brinda la enfermera la seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar en la charla?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
6. ¿Cuál de estos colores identifica a su parecer a la enfermera?
Guinda () b) Blanco () c) Turquesa ()

DIMENSIÓN HUMANA

7. ¿La enfermera conserva el orden de su persona durante el turno?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
8. ¿El cuidado brindado del personal de enfermería a su bebé le parece el adecuado?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
9. ¿La enfermera estableció con Ud. un momento de diálogo?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

10. ¿La enfermera al dirigirse a usted la llama por su nombre?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
11. ¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuyan sus miedos?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

DIMENSIÓN AMBIENTE

12. ¿El ambiente que le brindaron fue de su agrado?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
13. ¿La Iluminación de los ambientes fue el adecuado?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
14. ¿La acogida del ambiente hospitalario, arreglos, fueron los adecuados?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
15. ¿Tuvo accesibilidad a los servicios del Hospital?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
16. ¿Se sintió a gusto con la privacidad que se le brindo?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
17. ¿En el servicio se mantenía el orden correspondiente?
Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

Anexo 03: Consentimiento informado

El siguiente documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud ocupacional y seguridad en el trabajo. 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: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022”

Nombre de la Investigadora principal: LÁZARO ASTOCONDOR, Cynthia Milagros

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

Participantes: Familiares de del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022.

Participación: La participación es voluntaria y con el consentimiento informado aceptado y firmado por los participantes.

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

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 servicio

Inconvenientes y riesgos:

Costo por participar: El costo por participar es cero, no se recibirá ningún pago por participar en el proyecto de investigación

Remuneración por participar: La remuneración por participar es cero, no se entregará ninguna remuneración por participar en el proyecto de investigación.

Confidencialidad: La información que usted proporcione está protegida, solo la investigadora puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificada 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 del proyecto de investigación, puede dirigirse a la investigadora, Lazaro Astocondor, Cynthia Milagros, Coordinadora de equipo (teléfono móvil N° 962714685) o al correo electrónico: milagrosla2087@gmail.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 a la Dra. Yenny M. Bellido Fuentes. Presidente del comité de Ética, Cel. +51 924 569 790. Email: comite.etica@uwiener.edu.pe

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 aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	24

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	83,45	364,366	,755	,958
Item2	83,50	351,211	,817	,958
Item3	84,15	393,397	,271	,962
Item4	83,60	369,411	,666	,959
Item5	84,00	370,421	,630	,960
Item6	83,60	357,832	,814	,958
Item7	83,60	368,674	,717	,959
Item8	83,80	362,800	,744	,958
Item9	84,00	359,368	,770	,958
Item10	83,70	367,484	,671	,959
Item11	83,65	380,345	,502	,961
Item12	83,75	363,250	,709	,959
Item13	83,25	357,039	,803	,958
Item14	83,30	366,221	,668	,959
Item15	83,60	382,358	,586	,960
Item16	83,85	385,713	,435	,961
Item17	83,90	362,937	,839	,958
Item18	83,40	359,832	,781	,958
Item19	83,75	370,513	,771	,958
Item20	83,60	367,726	,707	,959
Item21	84,05	357,734	,838	,957
Item22	84,25	362,724	,734	,959
Item23	83,70	365,379	,666	,959
Item24	83,60	369,411	,666	,959

SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	25,85	35,082	,540	,826
Item2	25,80	37,432	,272	,840
Item3	25,70	36,011	,459	,830
Item4	25,80	35,116	,544	,825
Item5	25,85	35,187	,527	,826
Item6	25,65	35,608	,419	,833
Item7	25,70	33,063	,751	,812
Item8	25,85	35,713	,528	,827
Item9	25,90	34,937	,552	,825
Item10	25,75	36,934	,389	,834
Item11	25,85	35,503	,556	,825
Item12	26,15	37,397	,393	,834
Item13	25,75	36,408	,354	,837
Item14	25,90	36,832	,446	,831
Item15	25,75	38,829	,185	,842
Item16	25,90	36,726	,394	,834
Item17	26,05	38,787	,178	,843

Anexo 05: BASE DE DATOS

CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA

*Variable 1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	SEXO	EDAD	ESTADO_CIVIL	GRADO_D E_INSTRUCCION	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	var	var	
1	1	4	1	2	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5			
2	2	4	1	4	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5		
3	2	4	1	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	3			
4	2	1	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3			
5	1	3	1	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4			
6	1	1	1	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3		
7	1	3	2	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	5			
8	2	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5				
9	2	3	1	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4			
10	2	3	2	2	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5				
11	1	2	1	2	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5			
12	2	3	3	2	5	3	3	5	5	4	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3			
13	1	3	1	3	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	3	5	5	3	3	5			
14	1	2	4	4	5	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3			
15	1	3	1	2	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4			
16	2	2	1	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3				
17	2	3	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	3			
18	2	3	1	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5			
19	2	1	3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3			
20	2	2	1	2	5	4	3	4	3	5	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5			
21	1	3	1	3	2	4	5	2	5	2	1	3	2	3	3	3	1	2	4	4	5	2	3	4	4	5	3	1			
22	1	4	3	2	5	4	2	2	2	1	2	3	2	3	4	2	2	1	5	1	2	5	2	5	4	4	5	2			
23	1	4	2	3	2	1	5	3	3	5	2	2	5	2	2	1	3	2	2	4	4	2	5	1	4	2	2	5			
24	2	4	3	2	1	2	2	2	4	2	1	4	2	3	1	5	4	1	1	4	3	4	2	4	4	4	2	3			
25	1	1	1	2	3	4	5	1	4	1	5	3	1	4	1	5	4	5	5	3	1	3	5	2	5	3	1	4			
26	1	1	1	3	2	2	4	1	3	2	2	3	5	3	4	2	4	2	2	5	3	1	5	1	5	2	1	2			
27	2	3	2	3	3	5	3	4	1	2	2	4	1	2	1	5	4	2	2	2	3	2	2	4	5	4	4	5			
28	1	3	2	3	5	1	4	2	2	5	5	5	2	4	1	2	2	5	5	1	5	3	1	4	4	4	2	5			
29	1	4	3	3	1	5	3	2	1	3	1	1	5	4	3	3	3	2	2	4	5	4	2	2	2	4	2	1			
30	2	1	1	2	1	5	1	3	5	5	4	3	5	5	3	2	3	4	2	1	5	3	1	1	4	3	5				
31	1	2	1	3	1	4	2	3	2	3	1	2	4	1	4	3	2	3	4	3	1	5	1	5	4	5	2	2			
32	1	3	1	3	3	1	4	4	1	3	1	5	4	4	3	5	3	1	1	2	5	5	2	4	3	3	2	1			
33	1	3	2	2	4	4	5	4	5	2	4	1	2	2	5	5	2	4	1	3	2	4	2	5	3	3	5	4			
34	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	4	4	1	1	3	1	1	3	1	5	4	5	3	1	3	4	3	3			
35	1	3	1	3	4	4	1	3	3	5	4	3	5	5	4	4	3	1	2	1	5	5	4	3	4	3	3	5			
36	2	1	2	2	4	4	2	3	1	5	3	1	1	3	1	1	2	2	3	4	1	1	4	3	4	4	2	3			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Variable 1.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	SEXO	EDAD	ESTADO_CIVIL	GRADO_DE_INSTRUCCION	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	var	var	
37	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	1	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	2	2	3	1	2			
38	2	1	1	2	2	5	1	4	3	5	4	2	3	4	2	2	3	3	5	3	1	3	3	2	4	3	3	4			
39	1	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	1	4	2	1	2	3	4	5	4	1	1	4	3	4	1	3	2	2		
40	2	4	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	5	2	5	2	1	3	5	1	2	4	4	2	2	1			
41	2	2	3	4	4	4	3	5	2	5	3	3	1	3	1	1	5	4	3	1	5	5	3	2	1	3	2	3			
42	2	1	1	3	1	5	5	3	2	3	3	4	3	1	2	4	4	1	1	1	2	3	3	1	2	5	3	5			
43	1	2	1	3	1	4	5	1	5	2	2	3	4	2	2	5	5	5	4	4	1	1	4	1	1	2	1	4			
44	2	2	2	3	4	4	2	5	1	5	5	5	4	3	3	2	5	1	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5			
45	2	1	2	3	3	3	5	4	2	5	5	4	1	4	1	1	4	5	2	2	5	3	3	3	1	4	5	1			
46	1	2	3	2	5	3	2	2	2	5	2	4	5	1	4	4	4	1	1	5	1	4	2	3	3	1	1	3			
47	1	2	2	2	4	5	1	4	5	1	5	2	4	2	1	5	3	1	3	1	1	3	1	2	1	3	1	1			
48	1	1	1	3	5	2	5	3	2	1	3	2	1	3	2	3	5	4	4	2	4	2	4	1	3	1	4	3			
49	1	3	1	4	4	1	3	4	4	4	2	5	4	1	2	1	3	5	1	5	4	2	4	5	3	4	2	2			
50	1	2	1	4	5	5	5	4	1	4	4	1	4	5	2	4	5	4	4	1	2	1	4	4	5	2	1	4			
51	1	3	1	4	1	5	1	5	3	2	5	2	1	3	1	1	3	1	5	4	2	5	5	3	4	1	1	4			
52	2	1	3	4	2	1	1	3	5	5	2	3	1	4	4	4	1	5	3	2	1	4	4	5	1	3	2	2			
53	1	3	1	3	2	5	2	3	4	4	4	3	3	1	5	2	2	3	1	2	1	2	2	5	4	5	5	3			
54	1	3	1	3	3	1	1	3	2	4	2	4	3	2	1	4	5	3	2	4	2	4	2	5	3	3	4	2			
55	2	1	2	4	4	5	2	5	2	3	1	3	1	5	1	3	2	2	2	4	4	4	4	5	2	2	2	3			
56	2	4	1	2	5	2	3	2	3	3	5	4	4	2	1	4	4	2	5	1	4	1	3	5	4	1	4				
57	2	4	1	1	1	3	2	3	2	4	5	1	3	5	5	1	4	5	3	3	3	1	2	4	2	4	2	4			
58	2	3	2	2	3	4	5	2	5	3	3	1	5	1	4	3	1	2	4	5	3	4	3	4	3	1	3	4			
59	1	3	1	2	5	2	5	4	5	5	1	2	5	5	4	3	1	4	3	4	1	3	1	4	2	5	5	2			
60	2	4	3	2	1	1	3	2	1	2	2	5	3	2	2	3	2	2	4	3	1	5	4	3	3	3	4	4			
61	1	1	1	3	3	2	4	2	1	3	2	5	4	3	1	3	2	4	3	2	2	4	2	4	3	2	4	4			
62	1	2	1	4	5	3	1	5	2	4	4	4	2	4	2	2	5	5	5	2	2	5	3	3	4	5	4	3			
63	1	4	1	2	5	4	5	4	4	2	4	3	1	1	4	4	1	4	1	4	3	2	5	4	3	3	3	3			
64	1	3	1	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	2	1	1	5	3	4	4	5	4	5	5	2	4	5				
65	1	3	2	4	5	4	3	5	1	5	4	2	4	5	4	1	4	3	1	2	4	1	3	1	5	3	2	4			
66	2	4	4	4	4	1	4	5	2	2	3	1	2	5	5	1	4	2	2	5	2	5	2	4	5	1	5	2			
67	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	1	5	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3		
68	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	2	1	3	2	3	3	2			
69	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	1			
70	2	4	3	2	3	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1	1	3	3	1	3			
71	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1			
72	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Variable 1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	SEXO	EDAD	ESTADO_CIVIL	GRADO_D E_INSTRUCCION	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	var	var	
71	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1			
72	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2			
73	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3			
74	2	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2			
75	2	1	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1			
76	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1			
77	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2		
78	2	4	1	1	2	3	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3			
79	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	1			
80	2	1	1	2	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5			
81	2	3	2	2	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5			
82	1	3	1	2	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3			
83	2	2	1	2	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3			
84	1	3	1	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4				
85	1	3	1	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3			
86	2	1	2	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	5			
87	2	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	5			
88	2	4	1	1	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4			
89	2	3	2	2	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5	5			
90	1	3	1	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5			
91	1	3	1	3	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3			
92	2	1	2	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	5	3	5	5	5	3	3	5			
93	2	4	1	2	5	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3			
94	2	4	1	1	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4			
95	2	3	2	2	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3			
96	1	3	1	2	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3			
97	2	4	3	2	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5			
98	1	1	1	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3			
99	1	2	1	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5			
100	1	4	1	2	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4			
101	1	3	1	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3			
102	1	3	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	3			
103	2	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5			
104	2	3	3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3			
105	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2			
106	2	3	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Variable 1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	SEXO	EDAD	ESTADO_CIVIL	GRADO_D E_INSTRUCCION	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	var	var	
95	2	3	2	2	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3			
96	1	3	1	2	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	6	5	3			
97	2	4	3	2	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5		
98	1	1	1	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3		
99	1	2	1	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5			
100	1	4	1	2	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4			
101	1	3	1	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3		
102	1	3	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	3			
103	2	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5			
104	2	3	3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3			
105	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2			
106	2	3	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2			
107	2	4	3	2	2	1	3	3	2	1	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2	3	2	1	3	3			
108	1	4	1	2	3	1	3	3	1	2	3	1	1	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2			
109																															
110																															
111																															
112																															
113																															
114																															
115																															
116																															
117																															
118																															
119																															
120																															
121																															
122																															
123																															
124																															
125																															
126																															
127																															
128																															
129																															
130																															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR

variable 2.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	var	var	var
1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3			
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3			
3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3			
4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3			
5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3			
6	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2			
7	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3			
8	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3			
9	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2			
10	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2			
11	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2			
12	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2			
13	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3			
14	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2			
15	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3			
16	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3			
17	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3			
18	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2			
19	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2			
20	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2			
21	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
22	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3			
23	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3			
24	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3			
25	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3			
26	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2			
27	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2			
28	2	3	2	1	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3			
29	2	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1	2	1			
30	3	2	1	3	1	3	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2	1			
31	1	1	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1			
32	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2			
33	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	1			
34	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	3			
35	1	3	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2			
36	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3			
37	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	3			

Vista de datos Vista de variables

variable 2.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	var	var	var
38	3	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	1	2	1			
39	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3			
40	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	3			
41	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	3	1	3	2	1	2			
42	1	3	2	3	1	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1			
43	3	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	2			
44	3	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	1	3			
45	1	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	3	1	3	2			
46	3	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1			
47	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	3	3			
48	2	3	3	1	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3			
49	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3			
50	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	3	1	2	3			
51	2	3	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3			
52	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	1	3	1	3			
53	2	3	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3			
54	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2			
55	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2			
56	2	3	2	1	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3			
57	2	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1	2	1			
58	3	2	1	3	1	3	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2	1			
59	1	1	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1			
60	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2			
61	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	1			
62	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	3			
63	1	3	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2			
64	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3			
65	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	3			
66	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2			
67	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2			
68	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2			
69	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2			
70	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3			
71	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3			
72	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2			
73	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2			
74	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

variable 2.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	var	var	var
75	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2			
76	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3			
77	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2			
78	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3			
79	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3			
80	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3			
81	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2			
82	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2			
83	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2			
84	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
85	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3			
86	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3			
87	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3			
88	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3			
89	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2			
90	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2			
91	2	3	2	1	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3			
92	2	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1	2	1			
93	3	2	1	3	1	3	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2	1			
94	1	1	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1			
95	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2			
96	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	1			
97	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2			
98	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1			
99	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2			
100	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1			
101	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1			
102	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2			
103	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1			
104	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1			
105	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1			
106	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1			
107	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1			
108	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1			
109																				
110																				
111																				

Vista de datos Vista de variables

Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad

	Satisfacción del familia	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad_de_atencion	Baja	,450	12	,000	,575	12	,000
	Media	,453	72	,000	,566	72	,000
	Alta	,526	24	,000	,316	24	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

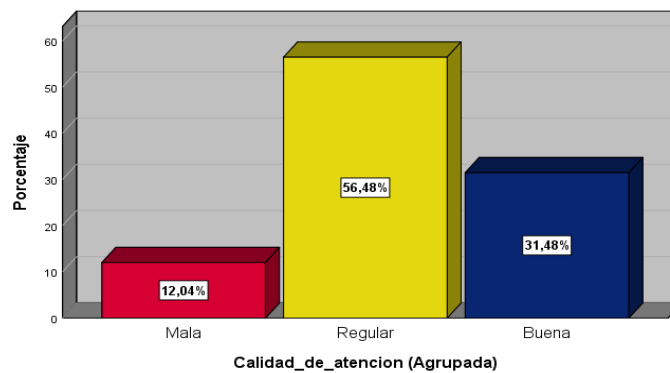
Se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores de 50 con una significación menor de 0.05 y no paramétrica, por lo que se decidió utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

VARIABLES Y DIMENSIONES

Calidad_de_atencion (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	13	12,0	12,0	12,0
	Regular	61	56,5	56,5	68,5
	Buena	34	31,5	31,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

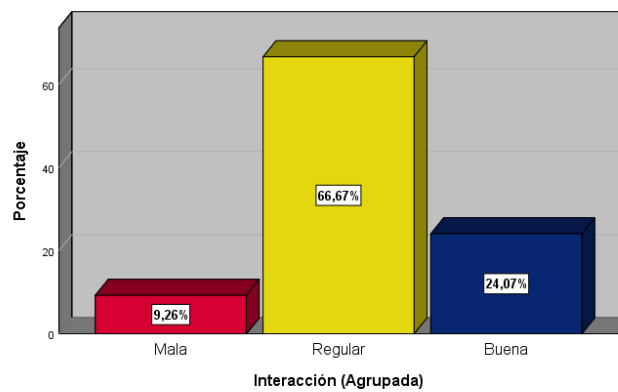
Calidad_de_atencion (Agrupada)



Interacción (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	10	9,3	9,3	9,3
	Regular	72	66,7	66,7	75,9
	Buena	26	24,1	24,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

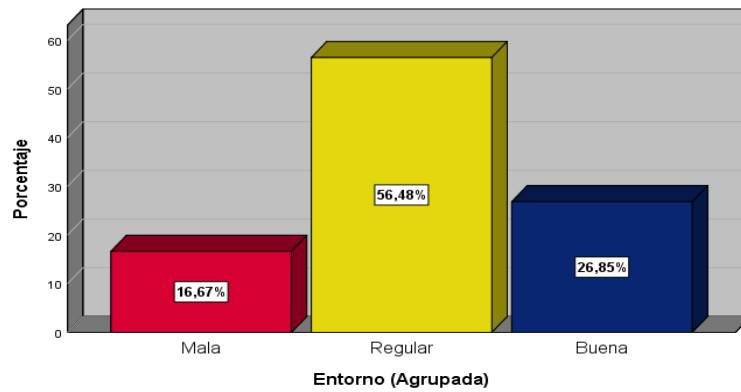
Interacción (Agrupada)



Entorno (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	18	16,7	16,7	16,7
	Regular	61	56,5	56,5	73,1
	Buena	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

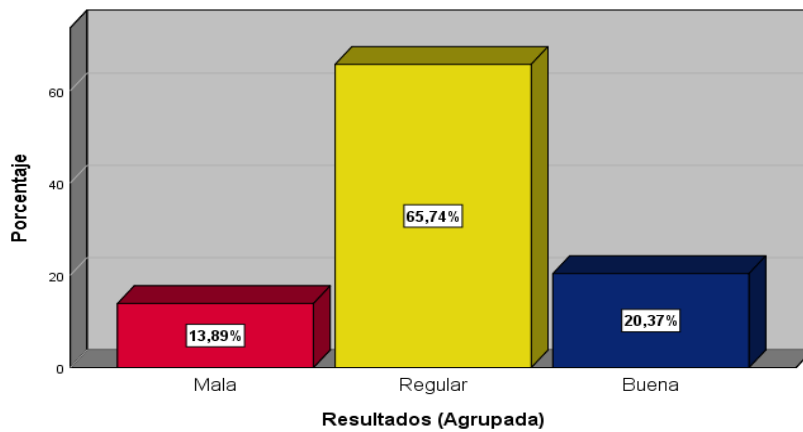
Entorno (Agrupada)



Resultados (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	15	13,9	13,9	13,9
	Regular	71	65,7	65,7	79,6
	Buena	22	20,4	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

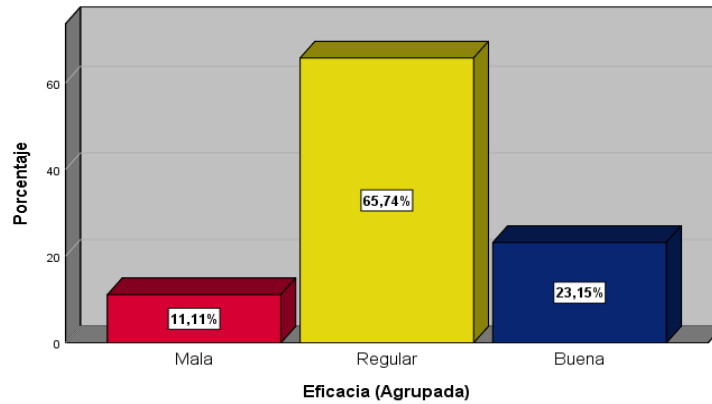
Resultados (Agrupada)



Eficacia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	11,1	11,1	11,1
	Regular	71	65,7	65,7	76,9
	Buena	25	23,1	23,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

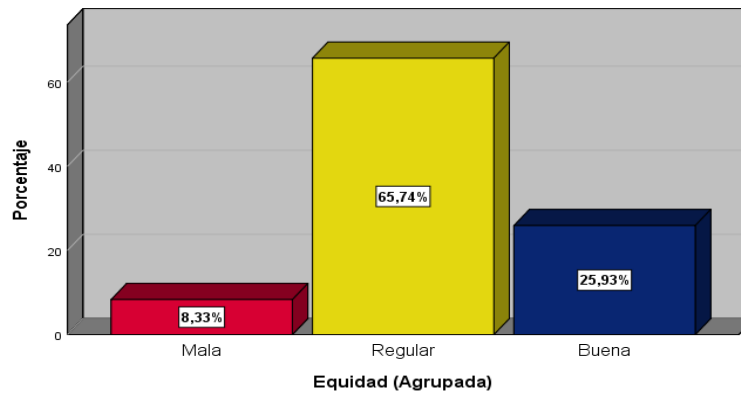
Eficacia (Agrupada)



Equidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	9	8,3	8,3	8,3
	Regular	71	65,7	65,7	74,1
	Buena	28	25,9	25,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

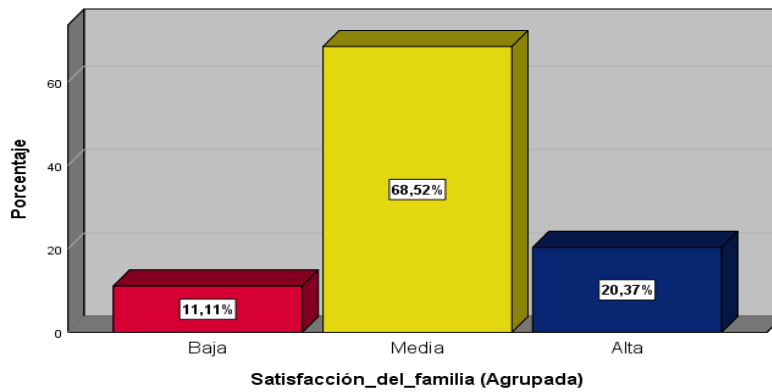
Equidad (Agrupada)



Satisfacción_del_familiar (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	11,1	11,1	11,1
	Media	74	68,5	68,5	79,6
	Alta	22	20,4	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

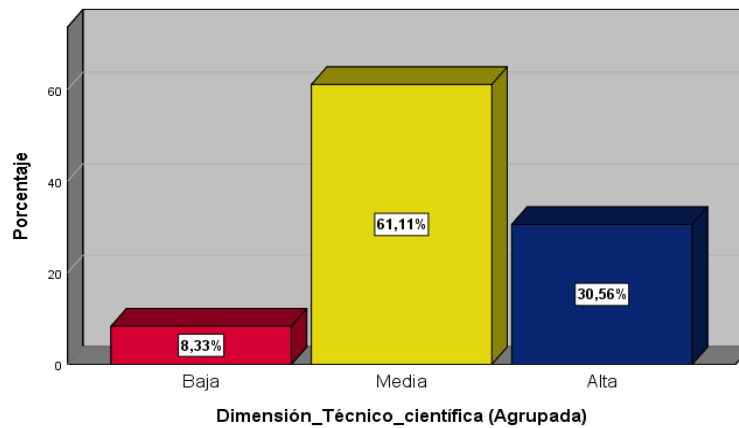
Satisfacción_del_familia (Agrupada)



Dimensión_Técnico_científica (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	9	8,3	8,3	8,3
	Media	66	61,1	61,1	69,4
	Alta	33	30,6	30,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

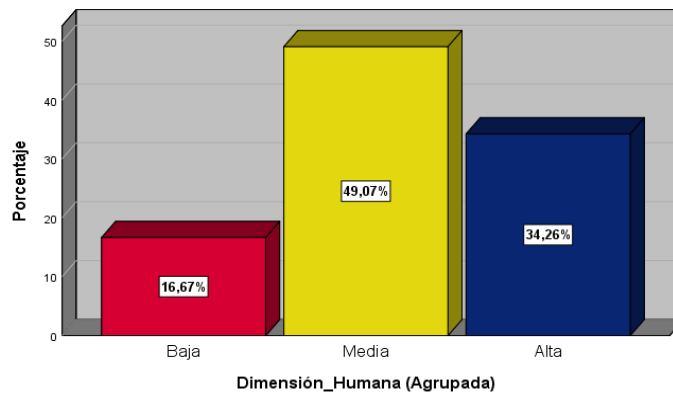
Dimensión_Técnico_científica (Agrupada)



Dimensión_Humana (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	16,7	16,7	16,7
	Media	53	49,1	49,1	65,7
	Alta	37	34,3	34,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

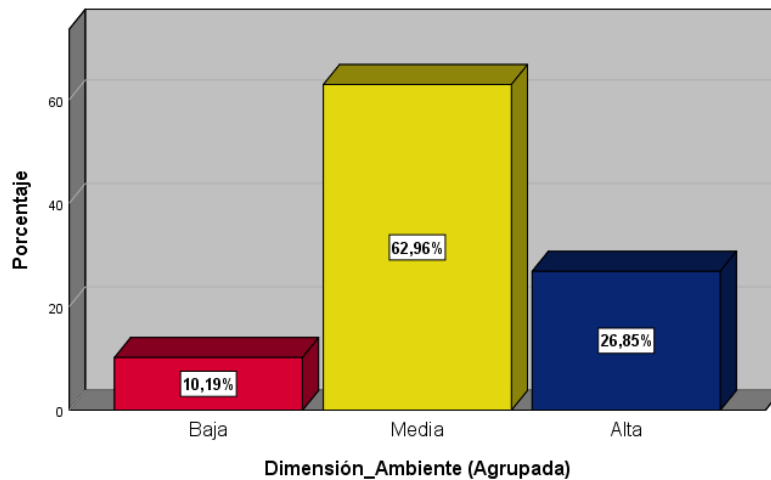
Dimensión_Humana (Agrupada)



Dimensión_Ambiente (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	10,2	10,2	10,2
	Media	68	63,0	63,0	73,1
	Alta	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Dimensión_Ambiente (Agrupada)



Correlaciones específicas

Hipótesis específica 1:

Tabla 1

Correlación entre interacción y satisfacción de familiar

			Interacción	Satisfacción del familiar
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción_del_familiar	Coefficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 2:

Tabla 2

Correlación entre entorno y satisfacción de familiar

			Entorno	Satisfacción del familiar
Rho de Spearman	Entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción_del_familiar	Coefficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 3:

Tabla 3

Correlación entre resultados y satisfacción de familiar

			Resultados	Satisfacción del familia
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción_del_familia	Coefficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 4:

Tabla 4

Correlación entre eficacia y satisfacción de familiar

			Eficacia	Satisfacción del familiar
Rho de Spearman	Eficacia	Coefficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción_del_familiar	Coefficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 5:

Tabla 5

Correlación entre equidad y satisfacción de familiar

			Equidad	Satisfacción del familiar
Rho de Spearman	Equidad	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción_del_familiar	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).