



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención y satisfacción de los padres del área de neonatología de un
hospital de Junín, 2023

Para optar el Título de

Especialista en Cuidado Enfermero En Neonatología

Presentado Por:

Autora: Castañeda Calzada, Leila Tatiana

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4320-6565>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

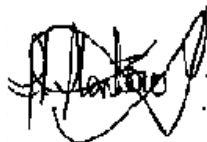
Yo, Castañeda Calzada, Leila Tatiana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención y satisfacción de los padres del área de neonatología de un hospital de Junín, 2023”, Asesorado por el Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:316207270, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Castañeda Calzada, Leila Tatiana
 DNI N° 71253793



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio
 DNI N° 09542548

Lima, 16 de Julio de 2023

DEDICATORIA

El trabajo de tesis va dedicado a mi amado Jhon, mi hija Ana Paola que son el motivo y la fuerza para seguir creciendo profesionalmente.

A mi madre Maximiliana por enseñarme que todo esfuerzo tiene recompensa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener por la formación académica y al Mg. Marco Montoro Valdivia por su asesoría y buena disposición durante el desarrollo del proyecto.

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

JURADO

Presidente : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

Secretario : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

Vocal : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

ÍNDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.1.1 Problema general	3
1.1.2 Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis	15

2.3.1 Hipótesis general	15
2.3.2 Hipótesis específicas	15
3. METODOLOGÍA	17
3.1. Método de la investigación	17
3.2. Enfoque de la investigación	17
3.3. Tipo de investigación	17
3.4. Diseño de la investigación	17
3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y operacionalización	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1 Técnica	21
3.7.2 Descripción de instrumentos	21
3.7.3 Validación	22
3.7.4 Confiabilidad	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1. Cronograma de actividades	25
4.2. Presupuesto	26
5. REFERENCIAS	27
Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumentos	38
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	42
Anexo 4: Informe de originalidad	43

RESUMEN

El presente estudio tiene como **Objetivo** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023.

Metodología: La investigación tiene un diseño de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, tipo aplicada, no experimental, transversal y correlacional. Para el estudio se considerará como población 80 madres que sean atendidas en el área de neonatología. La técnica que se usará para este estudio será la encuesta y el cuestionario como instrumento, para ambas variables, los cuales se realizarán tomando en cuenta el estudio de Gonzales del año 2023, cuya prueba de validación se realizó por medio de tres juicios de expertos y cuya validez interna con la fórmula “r de Pearson” 0,70 de valor $P < 0.05$ para la variable 1 y una validez interna de 89% para la variable 2. Asimismo, por medio de un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,72 para la variable 1 y coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach = 0,81 para la variable 2. Los datos se evaluarán mediante programas estadísticos como SPSS.25.0, y los resultados se presentarán en forma de tablas, gráficos y figuras. Para analizar estadísticamente la asociación entre las dos variables, se empleará la Rho de Spearman.

Palabras clave: Calidad de Atención, Satisfacción, Padres, Neonatología.

ABSTRACT

The **objective** of this study is to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of parents in the neonatology area of a hospital in Junín, 2023. **Methodology:** The research has a quantitative approach design, hypothetical-deductive method, applied, non-experimental, cross-sectional and correlational. The study population will be 80 mothers attended in the neonatology area. The technique to be used for this study will be the survey and the questionnaire as instrument, for both variables, which will be carried out taking into account the study of Gonzales of the year 2023, whose validation test was carried out by means of three expert judgments and whose internal validity with the formula "Pearson's r" 0.70 of value $P < 0.05$ for variable 1 and an internal validity of 89% for variable 2. Likewise, by means of a Cronbach's alpha reliability coefficient obtaining a value of 0.72 for variable 1 and Cronbach's alpha reliability coefficient = 0.81 for variable 2. The data will be evaluated using statistical programs such as SPSS.25.0, and the results will be presented in the form of tables, graphs and figures. To statistically analyze the association between the two variables, Spearman's Rho will be used.

Key words: Quality of Care, Satisfaction, Parents, Neonatology.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Asociación Americana de Enfermeras (ANA) define la calidad como el grado de éxito de los servicios de enfermería para los usuarios de la atención sanitaria. Los términos de esta definición hacen hincapié en tres dimensiones de la calidad: los servicios (intervenciones de enfermería), los resultados deseables y la conformidad con los crecientes conocimientos de enfermería (práctica basada en la evidencia). En consecuencia, la adecuación de las intervenciones de enfermería a la práctica actual basada en la evidencia es un componente importante de una atención excelente (1).

Así, la Organización Mundial de la Salud (OMS) informa de que 1.800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en entornos inestables donde es difícil prestar servicios sanitarios de alta calidad que salven vidas, lo que provoca una proporción significativa de muertes maternas, infantiles y neonatales (2). La mala atención de la salud representa hasta el 15% de la mortalidad anual en los países de ingresos bajos y medianos, con entre 5,7 y 8,4 millones de muertes (3).

Sin embargo, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) informa de que la mortalidad infantil se ha mantenido estable en los últimos 20 años en cuanto a la calidad del tratamiento en los centros de neonatología. Una organización interinstitucional de las Naciones Unidas predice que, por cada 1.000 bebés nacidos, 20 morirán antes de los 28 años. Pese a ello, supera el promedio latinoamericano y caribeño de 9/1000 nacidos vivos (4). Del mismo modo, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y el Banco Mundial (OCDE), el panorama en América Latina se mantiene en 2020, donde los precios de los servicios y la calidad de los tratamientos están asociados. A pesar de que muchos países han alcanzado la sanidad pública universal, ésta sigue siendo inútil (5).

Por su parte, en México, la calidad de la atención a los neonatos patológicos es deficiente en todos los hospitales. Para aumentar la calidad, se necesitan más tácticas y métodos, en consecuencia, la calidad es mediocre en general, incluso en el caso de los indicadores con una tasa de cumplimiento estimada del 0%. Lo más probable es que este hecho tenga alguna relación con el actual escenario de morbilidad y mortalidad infantil, dado que las enfermedades investigadas causan más del 50% de las muertes neonatales (6).

En Perú, la Resolución Ministerial 969-2021/MINSA aprobó el Plan Nacional de Implementación de Redes Integradas de Salud, el Plan de Fortalecimiento del Primer Nivel Nacional de Atención y la más reciente Ley No. 30885. El establecimiento y funcionamiento de Redes Integradas de Salud-RIS con el fin de mejorar la atención en salud (7).

A pesar de estos esfuerzos, la calidad aún no llegaba a las expectativas del usuario, ya que existen numerosos obstáculos y temas no resueltos aún. Asimismo, estudios en varias regiones peruanas han revelado que la proporción de satisfacción de la calidad de los usuarios ha sido del 56,20%, con esfuerzos constantes para crear técnicas que reduzcan los niveles de descontento de los clientes (8).

De igual forma, un estudio realizado en el Hospital Regional de Loreto encontró que el 73.3% de las familias de niños hospitalizados estaban satisfechas con la atención brindada por el personal de enfermería, lo que indica que la atención fue inadecuada. Muchos padres estaban descontentos con la atención que recibieron después de que su hijo pasara entre 7 y 12 días en el hospital y sufriera abusos por parte del personal de atención (9).

En este sentido, cuando se trata de atender a neonatos y a sus padres, los primeros requieren conocimientos muy especializados, mientras que los segundos precisan cuidados adecuados y un trato amable. Aunque el bebé se encuentre en un entorno diferente, en este caso, una sala de neonatología, la madre y el bebé siguen comunicándose a través de la

necesidad de leche materna de la madre, que la percibe, aunque no pueda verla. Para que la madre de un recién nacido atendido por enfermeras se sienta tranquila y apoye la rápida recuperación del bebé, tiene que creer que su hijo está recibiendo los mejores cuidados posibles (10).

A la luz de lo anterior y teniendo en cuenta que la enfermera participa en los cuidados inmediatos, adopta medidas preventivas, ofreciendo a las madres y a los recién nacidos una atención humanizada y de alta calidad, se han encontrado deficiencias en cuanto a la calidad de atención y satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, debido a que existe escasez de recursos humanos, es decir, el personal enfermero que labora en este servicio se encuentra escaso, en consecuencia, la falta de calidad del cuidado que ofrece tanto al neonato junto a sus padre resulta deficiente, lo que requiere pronta solución, ya que esto que podría contribuir al colapso del sistema sanitario por no cumplir con la satisfacción del usuario.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de los padres del área de neonatología?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión explica/facilita y la satisfacción de los padres del área de neonatología?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión conforta y la satisfacción de los padres del área de neonatología?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión anticipa y la satisfacción de los padres del área de neonatología?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión confianza y la satisfacción de los padres del área de neonatología?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión monitorea y la satisfacción de los padres del área de neonatología?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión explica/facilita y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión conforta y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión anticipa y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión confianza y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión monitorea y la satisfacción de los padres del área de neonatología.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En cuanto a la justificación teórica, según varios registros bibliográficos, la satisfacción con el nivel de cuidados es muy importante. Así lo demuestra una enfermera que está segura de que los usuarios comprenden con precisión el tratamiento. La investigación enfatiza la base teórica porque aporta evidencia científica sobre la calidad de la atención y la satisfacción de los padres en los servicios neonatales, tema en el que, a pesar de las investigaciones, existen vacíos de conocimiento debido a los niveles de satisfacción de los pacientes. Cada episodio de enfermedad u hospitalización es un indicador de la calidad de la atención en salud y por tanto un aporte para el siguiente estudio, porque proporciona mayor información bibliográfica sobre el tema y amplía la evidencia científica para teorizar las dos variables de investigación.

Este estudio también utiliza la teoría de Donabedian, que define la calidad de la atención como efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legitimidad.

1.4.2. Metodológica

Desde este aspecto, el presente estudio aplicará un procedimiento científico en cada una de sus fases, correlacionando el uso específico de cada parte con el método hipotético deductivo, utilizando un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional que muestre la relación entre las variables del estudio, un diseño no experimental que sentará precedente para otros estudios, y el uso de instrumentos desarrollados y validados.

De tal manera, la investigación será de aporte a las coordinaciones de la especialidad de neonatología en enfermería para la aplicación del mismo método, esperando obtener también óptimos resultados, así las instituciones sanitarias podrían emplear esta metodología, resultando un estudio interesante y justificable, ya que los instrumentos utilizados fueron aplicados y validados en Perú por el trabajo de Gonzales en el año 2023.

1.4.3. Práctica

Este estudio es importante debido a la relación entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción de los padres. De acuerdo a los estándares de salud seguidos por los participantes y el personal del centro de salud, lo que permite al personal de enfermería elaborar un plan de mejora continua, basado en la calidad, eficiencia y eficacia del trabajo de enfermería y aumenta la satisfacción de las madres con el cuidado del recién nacido.

Además, el estudio se beneficiará de problemas prácticos, es decir, mejorar la calidad de la atención crítica y muy importante para los padres de recién nacidos, donde la información se transmitirá a la oficina de calidad infantil, se presentará información para que la oficina de calidad de un Hospital de Junín, cumpla con la política de calidad y evalúe la necesidad de poner en marcha acciones para elevar el nivel del sistema de salud.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El periodo de estudio que abarcará esta investigación está comprendido durante el mes de agosto hasta el mes de diciembre de 2023.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en el área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023- Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Para el estudio se considerará como población a 80 padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023-Perú.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Alle et al. (11) el año 2022 en Etiopia, donde se propusieron “Evaluar la satisfacción de los padres y el cuidado de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales y sus factores asociados”. Estudio cuantitativo y transversal. Muestra de 385 padres de recién nacidos, quienes respondieron a cuestionarios EMPATHIC-N durante el día del alta neonatal. Los resultados mostraron que, en general, los padres estaban satisfechos con el servicio de UCIN en las dimensiones de información (50,40%), cuidados y tratamiento (36,9%), participación de los padres (50,1%), organización (59,0%) y actitud profesional (48,6%). Conclusiones: Los padres no se mostraron muy satisfechos con el servicio prestado por la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Suquilloi (12) el año 2022 en Etiopia, donde se propuso “Determinar la calidad de atención en asociación a la satisfacción de madres en servicio neonatal”. Se realizó una investigación transversal, cuantitativa y descriptiva. Se utilizó una muestra de 101 madres, así como dos cuestionarios en forma de encuesta. Resultados, el 81% de las madres tienen entre 20 y 35 años y el 84% vive en el Cantón Rumiahui. En cuanto a la calidad de la atención, se obtuvo un valor de 0,70, el puntaje del nivel de satisfacción de los usuarios fue de 180,14 y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,338 con un valor p de 0,0005. Conclusiones, la calidad de la atención neonatal es buena y el nivel de satisfacción de las madres es muy satisfactorio.

Santana (13) en el 2019, en Ecuador donde se propuso “Evaluar el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención que reciben en el servicio de neonatología”. Estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional con método deductivo.

Muestra de 269 madres primerizas, las cuales se encuestaron por medio de un cuestionario. Los resultados apuntaron a problemas con la educación del paciente en la atención pediátrica. Por ello, se descubrió que la puntuación de satisfacción con la calidad era superior a la media de 3,0, que indica el valor medio entre las evaluaciones más altas y más bajas. Mientras que la media de la dimensión calidad del servicio fue de 4,0, que se considera buena, la media de la dimensión satisfacción fue de 4,1, que es adecuada pero no excelente. En conclusión, se encontró una asociación significativa y positiva entre el calibre y la satisfacción de los tratamientos médicos ofrecidos por el servicio de neonatología del hospital investigado.

2.1.2. A nivel nacional

Loza et al. (14) el año 2023 en Pucallpa, donde se propusieron “Determinar el nivel de satisfacción de las madres y el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología”. Estudio de carácter no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal. El tamaño de la muestra fue de 50 madres. El enfoque fue la encuesta, y el instrumento, el cuestionario. Resultados: El 54% de las madres expresan no estar satisfechas con los cuidados de enfermería. En cuanto a los aspectos, el 84% están poco satisfechas con los cuidados de enfermería en su dimensión ambiental, mientras que el 66% están contentas con los cuidados de enfermería en su dimensión procedimental, humana, y el 60% están satisfechas con ellos. Conclusiones: Las madres no están particularmente satisfechas con los cuidados de enfermería brindados por el programa de neonatología del Hospital Amazónico.

Aguirre et al. (15) el año 2022 en Lambayeque, donde se propusieron “Determinar el nivel de satisfacción de la madre y el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología”. Método: Se utilizó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Un total de 36 madres participaron en una entrevista y un cuestionario como instrumento. Resultados, la 69,4% de las madres se declararon muy satisfechas con los

cuidados de enfermería, mientras que el 30,6% se declararon medianamente satisfechas. En cuanto a los aspectos de satisfacción, se reportó alta satisfacción principalmente en las dimensiones Técnico-Científica (77,8%), Humana (80,6%) y Ambiental (63,9%). Conclusiones, la mayoría de las madres se mostraron satisfechas con el trato recibido durante la lactancia.

Gutiérrez (16) el año 2019 en Lima, donde se propuso “Determinar el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de los cuidados de enfermería a los recién nacidos”. Se trató de una investigación no experimental, transversal, cuantitativa, descriptivo-correlacional. La población estaba formada por 341 bebés y sus madres, y la muestra por 60 recién nacidos. Resultados, el 45% (27 madres) declararon estar muy satisfechas, el 32% (19 madres) declararon estar medianamente satisfechas y el 23% (14 madres) declararon estar poco satisfechas. En cuanto a la calidad de la atención, el 57% (34 mujeres) consideran que reciben un buen trato, el 22% (13 madres) creen que reciben una atención regular y el 22% (13 madres) creen que reciben una atención deficiente. Conclusión, existe relación significativa entre las variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera Variable: Calidad de atención de enfermería

a. Definición de calidad

La calidad es un conjunto de actos utilizados para mejorar los servicios ofrecidos y, a su vez, satisfacer a los usuarios. Además de defender la ética, las leyes y las normas profesionales de la profesión, la enfermería es responsable del nivel de los cuidados prestados en un centro. Como consecuencia de las demandas sociales, actualmente existe en los hospitales el deseo de una búsqueda continua de mayores niveles de calidad y servicios, para lo que es necesario desarrollar controles de calidad. Según las investigaciones, los pacientes de

los centros hospitalarios tienden a prestar más atención a las actividades de la enfermera, lo que significa que consideran su actuación como el patrón oro de la calidad más que la de cualquier otro participante (17).

Las circunstancias relacionadas con la seguridad clínica pueden evaluarse objetivamente mediante indicadores de calidad, cuyo objetivo es reducir los riesgos a los que están expuestos los pacientes que acuden al sistema sanitario. Un indicador es un valor numérico utilizado como referencia para seguir y evaluar la eficacia de elementos cruciales de la práctica sanitaria. La ventaja de los indicadores es que pueden medir componentes precisos y concretos del tratamiento. Son datos precisos, fiables y objetivos que demuestran resultados cuantificables, permiten la comparación y nos permiten tomar medidas correctoras al hacernos saber si los resultados de nuestro servicio fueron acertados (18).

b. Calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología

Cuando una enfermera con conocimientos científicos toma medidas metódicas para abordar las necesidades genuinas de un paciente, controlar sus posibles peligros y maximizar las ventajas de la atención continuada para un tratamiento seguro, el resultado son unos cuidados de enfermería de alta calidad (19).

La unidad de cuidados intensivos neonatales requiere cuidados de enfermería seguros, cualificados, sistematizados y humanizados. Además de garantizar la continuidad de los cuidados madre-hijo durante el primer mes de vida, la enfermera también es responsable de enseñar a los padres a proporcionar cuidados neonatales. Estos cuidados deben prestarse en un entorno sereno, con un mínimo de manipulación y ruido de fondo (20).

c. Dimensiones de calidad de atención de enfermería

✓ Accesibilidad

La accesibilidad es un aspecto fundamental del entorno construido; es la capacidad de llegar, entrar, salir y utilizar residencias, negocios, teatros, parques y otros espacios públicos. El grado en que las interacciones y la comunicación se utilizan para satisfacer las expectativas y promover la salud, con el resultado de que el paciente recibe la atención con prontitud (21).

✓ **Explica y facilita**

Se refiere a los cuidados de enfermería que permiten a la enfermera informar con precisión y claridad al paciente y a su familia sobre su enfermedad en relación con los aspectos de diagnóstico, tratamiento y recuperación, con el fin de facilitar la ejecución del plan de cuidados en beneficio del paciente (22).

✓ **Conforta**

Un ambiente de apoyo y bienestar para la atención que promueva el confort del paciente, asociado a una atención amigable y cálida, involucrando un ambiente familiar para promover la recuperación (23).

✓ **Se anticipa**

La capacidad de la enfermera para gestionar el plan de tratamiento haciendo hincapié en la prevención de complicaciones, mejorar las tácticas de acuerdo con las demandas del paciente y reconocer los problemas de salud reales y potenciales (24).

✓ **Mantiene relación de confianza**

Se prioriza la interacción continua con el paciente en relación con la necesidad de promover la recuperación de la salud, creando un vínculo de seguridad que el paciente percibe al recibir atención y que se caracteriza por la empatía y la intimidad (25).

✓ **Monitorea y hace seguimiento**

Actividades de control de los métodos, estrategias y cuidados utilizados en la administración de la atención al paciente basadas en conocimientos científicos que garanticen una rápida capacidad de respuesta a las necesidades médicas (26).

d. Teoría de la Calidad en Salud de Avedis Donabedian

Según Avedis Donabedian, la calidad de la atención médica es una característica de la atención brindada por las instituciones que se puede lograr en diversos grados y se describe como el logro de los mejores resultados de salud posibles. La calidad de la medicina promueve, posibilita y asegura la mejor salud y bienestar de la población. El concepto de calidad está, por tanto, indisolublemente ligado al concepto de salud, y como miembro del equipo de salud, la enfermera debe promover una cultura de calidad y participar activamente en la mejora continua. Los métodos de tratamiento en la medicina moderna, por su complejidad, requieren de una sistematización de la información y una actualización constante basada en la mayor evidencia científica disponible, lo que permite que varias disciplinas ofrezcan mejor calidad y seguridad al paciente. La enfermería, como parte importante del cuidado de la salud, se desarrolla en este marco, constituye agentes de cambio y da importancia a las empresas en la profesionalización del cuidado. Este tratamiento es dinámico y por tanto adaptable a las necesidades de la población. Una población que espera una atención de calidad que tenga en cuenta sus costumbres, costumbres y estado de salud, así como la tecnología necesaria para diagnosticar y atender (27).

2.2.2. Segunda Variable: Satisfacción de los padres

a. Definición de Satisfacción

Dado que la satisfacción no sólo depende del tipo de atención, sino también de la percepción de la experiencia, las expectativas y la propensión a expresar juicios buenos o negativos, hay algunos aspectos de la satisfacción que los proveedores de servicios sanitarios no siempre pueden cambiar (28).

En los casos en que hay niños implicados, la atención centrada en la familia se sustituye por la atención centrada en el paciente para aumentar su satisfacción. Esta última sugiere un

enfoque de los cuidados que hace hincapié en la comunicación estrecha entre pacientes, familias, médicos y enfermeras, la jerarquización de los factores emocionales y sociales, el respeto por las características únicas del niño y su familia, y la información honesta para ayudar en la toma de decisiones (29).

En los niños gravemente enfermos, la idea de la atención centrada en la familia es importante porque hay que comprender las necesidades de los padres para que su experiencia sea lo más cómoda posible. Un marco que incluya la consideración de las necesidades individuales, la información adecuada, la participación en la toma de decisiones, el apoyo emocional y físico y la coordinación de la atención es fundamental para garantizar la satisfacción del paciente con la atención. No es habitual utilizar encuestas para medir la satisfacción en este ámbito, y los instrumentos mencionados sólo se emplearon con poblaciones pequeñas y no recibieron validación externa (30).

b. Dimensiones de satisfacción de los padres

✓ Fiabilidad

La palabra fiabilidad, que significa la probabilidad de que algo funcione bien, deriva del verbo fiar, que precede al latín fidere, que significa "confiar, dar o prestar algo en confianza". Fiable significa digno de confianza, creíble, sin errores y seguro. En enfermería, se refiere a prestar el servicio correctamente desde el principio, lo que se traduce en dispensar correctamente los cuidados (31).

✓ Capacidad de respuesta

El conjunto de acciones que indican la capacidad de respuesta de la organización son las que se realizan con rapidez y en colaboración entre sí y luego se examinan periódicamente. Es el servicio rápido que se ofrece al paciente, junto con una atención excepcional durante su estancia en el hospital (32).

✓ Seguridad

La seguridad, que incluye la seguridad funcional, la seguridad social, la seguridad financiera y el secreto, es la ausencia de riesgo, peligro o incertidumbre. En consecuencia, es el estado de hacer o mantener algo o alguien seguro en términos de disminuir o eliminar cualquier peligro que pueda estar presente. La seguridad del paciente denota la ausencia de lesiones evitables en un paciente durante el curso de un tratamiento y, en particular, la reducción al mínimo aceptable de los riesgos innecesarios de daños asociados al tratamiento (33).

✓ **Empatía**

La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos de otra persona e identificarse con ellos. Nos permite ver las situaciones desde otro punto de vista y no desde el nuestro. Los pacientes se sienten más animados a expresar sus síntomas como resultado de la alianza terapéutica, y están más dedicados y satisfechos con su tratamiento (34).

✓ **Aspectos tangibles**

Se denominan tangibles, en particular, los objetos que se pueden percibir con el tacto. Entre otros muchos objetos que son materiales y cuya existencia puede comprobarse fácilmente por los sentidos, las cosas tangibles incluyen animales, muebles y plantas. Es todo aquello que al menos una parte de los cinco sentidos puede detectar (35).

c. Teoría de las Relaciones Interpersonales de Peplau

Según la idea de Peplau, una buena interacción enfermera-paciente está relacionada con la satisfacción del usuario. En este sentido, la teoría de Peplau es una propuesta viable para su aplicación tanto en la formación de enfermería como en la práctica profesional. Dar sentido a la relación enfermera-paciente y garantizar unos cuidados dignos dentro de un contexto tecnológico, es decir, centrados en el paciente y no en lo accesorio, sólo requiere un encuentro entre un profesional con formación humanística, es decir, capaz de elegir sus fines y decidir

cuáles son los medios más adecuados para alcanzarlos, transformando, si es necesario, su propio entorno y cambiando él mismo, y el paciente con confianza en el personal (36).

2.2.3. Servicio de neonatología

Es el área del hospital que se encarga de ayudar y cuidar al recién nacido o neonato. Se incluye el cuidado de los bebés que están con sus madres en la maternidad, la atención a los recién nacidos enfermos que requieren atención médica y el apoyo durante el parto (37).

Las unidades neonatales pueden variar en complejidad. Para los neonatos que necesitan monitorización y atención médica pero no están gravemente enfermos, todas cuentan con secciones de cuidados básicos e intermedios, así como apoyo en la sala de partos. Las unidades de cuidados intensivos neonatales (UCIN), que ofrecen cuidados críticos a los recién nacidos con afecciones más graves, son las instalaciones más sofisticadas (38).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023.
- **Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

- **Hi₁:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- **Hi₂:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión explica/facilita y la satisfacción de los padres del área de neonatología.

- **Hi₃**: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión conforta y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- **Hi₄**: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión anticipa y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- **Hi₅**: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión confianza y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
- **Hi₆**: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión monitorea y la satisfacción de los padres del área de neonatología.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Este estudio emplea una técnica hipotética deductiva que progresa de lo particular a lo general o de lo más simple a lo más sofisticado, ya que se trata de un procedimiento científico que nos ayudará a extraer conclusiones concluyentes a partir de hechos comunes (39).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que las variables se cuantificarán numérica o estadísticamente mediante dimensiones e indicadores (40).

3.3. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo aplicado, también conocido como investigación práctica o empírica, y se caracteriza por el hecho de que pretende utilizar o aprovechar información previamente obtenida al tiempo que se adquieren nuevos conocimientos (41).

3.4. Diseño de la investigación

No experimental, cuando se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Fundamentalmente, se basa en la observación y el examen de las acciones tal y como se producen en un contexto (42).

Correlacional, que trata de establecer una relación entre las dos variables investigadas, así como sus categorías y conceptos, es el principal objetivo del estudio (43).

Transversal, se considera un enfoque observacional que permite recopilar y analizar datos de toda la población o de una muestra de la misma, tomados en un momento determinado, sobre una serie de factores especificados (44).

3.5. Población, muestra y muestreo

Para el estudio se considerará como población a 80 padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023.

Muestra: Por tratarse de una población finita, será utilizada como muestra la totalidad, es decir 80 padres de familia.

Muestreo

Para el muestreo se tomará en cuenta la misma cantidad de la población, por tal motivo el muestreo será censal.

Criterios inclusión:

- Padres que sean atendidas en el área de neonatología de un Hospital de Junín.
- Padres mayores de 18 años y orientadas en tiempo y espacio.
- Padres que deseen participar del estudio y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Padres que no sean atendidas en el área de neonatología de un Hospital de Junín.
- Padres menores de 18 años y desorientadas en tiempo y espacio.
- Padres que no deseen participar del estudio y no firmen el consentimiento informado.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica que se usará para este estudio será la encuesta, por su modalidad y el tiempo de aplicación que serán 15 minutos para ambas variables, respectivamente. El método de encuesta es una herramienta de investigación muy popular porque permite recopilar y procesar datos de forma rápida y eficaz (45).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable 1:

Para medir la variable de “Calidad de atención” se tomará en cuenta el estudio de Gonzales, quien adaptó y aplicó este instrumento en el año 2023 con título “Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital San José, Chincha 2023”, el cual consta de 46 preguntas con valoración en escala Likert: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4).

Asimismo, estas preguntas se agrupan en seis dimensiones accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), conforta (9 ítems), se anticipa (10 ítems), mantiene relación de confianza (9 ítems), monitorea y hace seguimiento (8 ítems). La escala de evaluación se expresa en: Alto (139-184) Medio (93 -138), Bajo (46-92) (46).

Variable 2:

Para medir la variable de “Satisfacción de los padres” se tomará en cuenta el estudio de Gonzales, quien adaptó y aplicó este instrumento en el año 2023 con título “Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital San José, Chincha 2023”, el cual consta de un total de 20 ítems, las preguntas cuentan con alternativas satisfecho (3), poco satisfecho (2), e insatisfecho (1); cuentan con demisiones: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (3 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (4 ítems) y

aspectos tangibles (4 ítems). La escala de evaluación se expresa en: alto 51-60, medio 45- 50 y bajo 20-44 (46).

3.7.3. Validación

Instrumento 1:

Para medir la validación de la variable de “Calidad de atención” se tomará en cuenta el estudio de Gonzales, quien adaptó y aplicó este instrumento en el año 2023, cuya prueba se realizó por medio de tres juicios de expertos y la validez interna se evaluó con la formula “r de Pearson” 0,70 con un valor de $P < 0.05$, lo que demuestra su validez estadística (46).

Instrumento 2:

Para medir la validación de la variable de “Satisfacción de los padres” se tomará en cuenta el estudio de Gonzales, quien adaptó y aplicó este instrumento en el año 2023, cuya prueba se realizó por medio de tres juicios de expertos, teniendo una validez interna de 89% (46).

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1:

Para medir la confiabilidad de la variable de “Calidad de atención” se tomará en cuenta el estudio de Gonzales, quien adaptó y aplicó este instrumento en el año 2023, cuya prueba se realizó por medio de un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,72 que indicó una alta confiabilidad (46).

Instrumento 2:

Para medir la confiabilidad de la variable de “Satisfacción de los padres” se tomará en cuenta el estudio de Gonzales, quien adaptó y aplicó este instrumento en el año 2023, cuya prueba se realizó por medio de la condición estadística, cuyo coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach = 0,81 indicó una alta confiabilidad (46).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de evaluado el seguimiento de la encuesta para la verificación del contenido y su posterior análisis, se coordinará con la enfermera jefe y la coordinadora de neonatología. La recogida de datos comenzará cuando se presente el estudio a los padres del servicio de neonatología de un hospital de Junín y se obtenga su permiso informado.

Asimismo, los datos se analizarán con programas estadísticos como SPSS.25.0, y los resultados se presentarán en forma de tablas, gráficos y figuras. Se utilizará la Rho de Spearman para hacer un análisis estadístico de la relación entre las dos variables.

3.9. Aspectos éticos

- **Principio de autonomía:** Este estudio empleará la idea de independencia, y es fundamental que se respete a los padres de los niños que serán encuestados por su decisión de participar en la investigación. También se les notificará sobre el protocolo del estudio, que requerirá que rellenen un formulario de consentimiento informado para que su consentimiento sea exacto.
- **Principio de beneficencia:** Se notificará a los padres de los recién nacidos de las ventajas de participar en el presente estudio, ya que analizar la calidad de los cuidados de enfermería y conocer el grado de satisfacción de los padres con los cuidados recibidos contribuirá a mejorar los nacimientos posteriores y la calidad de los cuidados de enfermería.
- **Principio de no maleficencia:** Se notificará a los padres de los recién nacidos de las ventajas de participar en la presente investigación, que contribuirá a mejorar los futuros nacimientos y los cuidados de enfermería.

- **Principio de justicia:** Se tratará de ser equitativos y de evitar prejuicios y preferencias, al tiempo que se tratará con justicia, respeto y cortesía a los padres que decidan participar en el estudio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	AGO				SET				OCT				NOV				DIC			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes				X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación				X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación				X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos							X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información								X	X	X	X									
Elaboración de aspectos administrativos del estudio								X	X	X										
Elaboración de los anexos								X	X	X										
Aprobación del proyecto									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Sustentación de informe final												X	X	X	X	X	X	X	X	

4.2.Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	
			PRECIO UNITARIO S/.	PRECIO TOTAL S/.
EQUIPOS				
USB	Unidad	1	30	30
Laptop	Unidad	1	1700	1700
ÚTILES DE ESCRITORIO				
Hojas A4 Bond	Millar	1	15	30
Bolígrafos	Caja	1	15	15
Tampón	Unidad	1	5	5
MATERIAL BIBLIOGRAFICO				
Libros	Unidad	5	40	200
Impresiones	Hoja	200	0.50	100
Fotocopias	Hoja	100	0.20	20
RECURSOS HUMANOS				
Asesor	Hora	1	250	250
Estadístico	Hora	1	300	300
OTROS				
Transporte	Pasaje	15	10	150
Alimentación	Unidad	60	10	600
Servicio de telefonía móvil	Llamadas	50	1	50
Internet	Hora	2000	0.50	1000
Luz	KWh.	1000	0.80	800
Imprevistos				500
			TOTAL S/.	5,750.00

5. REFERENCIAS

1. Asociación Americana de Enfermeras (AAE). Enfermería: alcance y estándares de la práctica (4ª ed.). Asociación Americana de Enfermeras. [Internet]. 2021; Disponible en: <https://www.nursingworld.org/practice-policy/scope-of-practice/>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. [Consultado 3 Set 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Organización Mundial de la Salud (OMS)-Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Mundial (OCDEBM). Prestación de servicios de salud de calidad. Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. [Consultado 3 Set 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>
4. Manual de Estándares de Calidad y Humanización de la Atención Materna y Neonata. Ministerio de Salud Pública. [Internet]. [Consultado 3 Set 2023]. Disponible en: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/media/2486/file/Publicaci%C3%B3n%20%7C%20Manual%20de%20Est%C3%A1ndares%20de%20Calidad%20y%20Humanizaci%C3%B3n%20de%20la%20Atenci%C3%B3n%20Materna%20y%20Neonatal.pdf>
5. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y Banco Mundial (OCDEBM). Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe. [Internet]. [Consultado 3 Set 2023]. Disponible en: <https://www.oecdilibrary.org/docserver/740f9640es.pdf?expires=1649133189&id=id&accname=uest&checksum=304AD217E48DDDB84371FBCB3386D9F5>
6. Saturno P, Poblano O, Flores S, Vieyra W, Vértiz J, Bautista A, et al. Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. Salud pública Méx. [Internet]. 2022; 64 (2): 179-187. Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342022000200179&lng=es.

7. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 969-2021-MINSA: Plan Nacional de Implementación de Redes Integradas de Salud. El peruano. [Internet]. [Consultado 3 Set 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/2046143-969-2021-minsa>

8. Aguirre Y, Bocanegra Y. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. [Trabajo para obtener el título de segunda especialidad profesional en neonatología]; Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2022. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10559/Aguirre_Paz_Yanira_del%20Pilar%20y%20Bocanegra_Vega_Yoheli_Natali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. Breña C. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración]. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana, 2020. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/60/Tesis%20Carlos%20Alberto%20%20Bre%C3%B1a%20Mozombite.pdf>.

10. Reimer A. Calidad de atención de enfermería en terapia intensiva neonatal del hospital de la mujer Dr. Percy Boland, según la percepción de los padres de familia. Ciencia & Cultura - Investigación y Difusión de Servicios. [Internet]. 2023; Disponible en: <https://revistacientifica.difuciencia.com/index.php/ueb/article/view/25>

11. Alle Y, Akenaw B, Seid S. et al. Parental satisfaction and its associated factors towards neonatal intensive care unit service: a cross-sectional study. BMC Health Serv Res. [Internet]. 2023; 22, 1266. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08645-4>

12. Suquillo A. Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí. [Tesis previa a la obtención del grado de: Magíster en Gerencia Hospitalaria], Ecuador: Universidad Nacional De Chimborazo, 2023. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11142>
13. 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. Guayaquil, 2019. [Tesis Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/486911825.pdf>
14. Loza L, Lloclla Y. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022. [Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Enfermería] Perú: Universidad Nacional De Ucayali, 2023. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6568/B8_2023_UNU_ENFERMERIA_2023_T_LOTTY-LOZA_YANINA-LLOCLLA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Aguirre Y, Bocanegra Y. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. [Tesis de Posgrado]. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2022. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10559/Aguirre_Paz_Yanira_del%20Pilar%20y%20Bocanegra_Vega_Yoheli_Natali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Gutiérrez G. Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte [Tesis de posgrado], Perú: Universidad César vallejo, 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103213/Gutierrez_EGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Mejía S, García J. Percepción de las madres acerca de los roles de enfermería al recién nacido prematuro en el área de Neonatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo [Internet]; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44662>
18. Bautista L, Burbano A. Percepción de los cuidadores primarios de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría, entorno al cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería del Hospital Universitario San José de Popayán 2018-2019. [Tesis de posgrado]. Colombia: Universidad del Cauca; 2018. Disponible: <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9651?locale-attribute=en>
19. Jaramillo L. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en una unidad neonatal, Colombia. Revista de investigación. [Internet] 2018. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci_arttext&tlng=es
20. Macías S, Sampin K. Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. [Internet]; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58455>.
21. Agreda R, Prado G. Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020. [Tesis de posgrado]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2020. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8504>
22. Ticllacuri D. Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018. [Internet]; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25552>.
23. Ruiz M, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Durán T. Percepción de la calidad de la atención de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020; 5(14): e174. Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es

24. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Cienc. Enferm.* [Internet]. 2018; 24(5): 1-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>
25. Vargas I, Soto S, Hernández M, Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2020; 46(3): e1575. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015&lng=es
26. Salas B, Galiano M. Percepción de enfermeras y familiares de pacientes sobre comportamientos importantes en el cuidado. *Ciencia Enfermo* [Internet]. 2017; 23(1): 35-44. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000100035>.
27. López C. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. *Index Enferm* [Internet]. 2018; 27(2): 107-107. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es.
28. Fernández A, Vílchez M. Satisfacción con la atención en urgencias pediátricas: influencia del funcionamiento familiar y la alteración emocional. *Ciência & Saúde Coletiva* [Internet]. 2018, 23 (4) 1033-1044. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018234.28492015>.
29. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rdo. fac. Medicina. Tararear.* [Internet]. 2020; 20(3): 397-403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
30. Valls M, Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales Sis San Navarra* [Internet]. 2018; 41(3): 309-320. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0315>.

31. Arteta L, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev. Salud Pública. 2018; 20 (5): 629-636. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
32. Demuner M, Becerril O, Ibarra M. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis. Revista de ciencias sociales. 2018; 27(53-2), 61-77. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061
33. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rdo. fac. Medicina. Tararear. [Internet]. 2020; 20(3): 397-403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
34. Bowen A, Fosado O. Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. Revista Digital Novasinerгия, [Internet] 2020(2), 30-39. Disponible en: <https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02>
35. Naranjo Y, Rodríguez M, Concepción J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2016;32(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021&lng=es.
36. Rodríguez E, Malpica S, Polanco E, Villarpanda D, Badell D, Fragoso L, Herrera L. Caracterización del personal de enfermería para contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. Cumanayagua 2019. Medisur [Internet]. 2020;18(5): [aprox. 6 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000500815&lng=es
37. Lima I, Castelo A, Assis M, Ribeiro G, Soares J, Astres M. Atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos neonatales desde la perspectiva de las enfermeras. Rev cubana

Enfermer [Internet]. 2021; 37(2): e3638. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200006&lng=es.

38. Wilson M, Lopez M, Castro Y, Lahera M. Diagnosis on preparation supported by nursing theories and models in professionals from the Neonatology services. EDUMECENTRO [Internet]. 2023; 15: e2466. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742023000100051&lng=es

39. Bastis Consultores. Método Hipotético Deductivo. [Internet]. [Consultado 3 Set 2023]. Disponible en: <https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>

40. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill. [Internet]. 2018. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

41. Zurita J, Márquez H, Miranda G, Villasís M. Estudios experimentales: diseños de investigación para la evaluación de intervenciones en la clínica. Rev. alerg. Méx [Internet]. 2018; 65(2): 178-186. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902018000200178&lng=es.

42. Quispe M. Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de la muestra con Stata y R. Rev. Medicina Corporal. HNAA [Internet]. 2020; 13(1): 78-83. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>.

43. Leyva J, Guerra Y. Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. Edumecentro. [Internet]. 2020; 12 (3): 241-260. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300241&lng=es

44. García J, Sánchez P. Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. Información Tecnológica.

[Internet]. 2018. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>

45. Herrero L. Modelo predictivo para la selección de técnica de medición de la opinión pública. The Anáhuac Journal, [Internet] 2022; 21(2), 50-77: Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-26902021000200050

46. Gonzales Y. Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital San José, Chincha 2023. [Trabajo académico para optar el título de Especialista en Cuidado Enfermero en Neonatología]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8961/T061_42602616_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título de la Investigación: Calidad de atención y satisfacción de los padres del área de neonatología de un hospital de Junín, 2023

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023.</p>	<p>V1 CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Dimensiones: Accesibilidad Explica y facilita Conforta Anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: aplicada</p> <p>Diseño: No experimental Transversal Correlacional</p> <p>Población: 80 padres de familia.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de los padres del área de neonatología? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión explica/facilita y la satisfacción de los padres del área de neonatología? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión conforta y la satisfacción de los padres del área de neonatología? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión anticipa y la</p>	<p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de los padres del área de neonatología. Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión explica/facilita y la satisfacción de los padres del área de neonatología. Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión conforta y la satisfacción de los padres del área de neonatología.</p>	<p>Hipótesis específicas: Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de los padres del área de neonatología. Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión explica/facilita y la satisfacción de los padres del área de neonatología.</p>	<p>V2 SATISFACCIÓN DE LOS PADRES</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Encuesta y cuestionario para ambas variables.</p>

satisfacción de los padres del área de neonatología? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión confianza y la satisfacción de los padres del área de neonatología? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión monitoreo y la satisfacción de los padres del área de neonatología?	Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión anticipa y la satisfacción de los padres del área de neonatología. Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión confianza y la satisfacción de los padres del área de neonatología. Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión monitoreo y la satisfacción de los padres del área de neonatología.	Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión confianza y la satisfacción de los padres del área de neonatología. Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión anticipa y la satisfacción de los padres del área de neonatología. Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión confianza y la satisfacción de los padres del área de neonatología. Hi6: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión monitoreo y la satisfacción de los padres del área de neonatología.
--	---	---

Anexo 2. Instrumentos

A. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones: Después de leer detenidamente cada pregunta, marque con una x la respuesta adecuada. El investigador agradece de antemano su cooperación y sinceridad y le ruega que cumplimente este cuestionario anónimo de forma honesta y completa.

Datos Generales

Edad: _____

Grado de instrucción: _____

Sexo: _____

Ocupación: _____

Tiempo de hospitalización: _____

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

DIMENSIONES / ÍTEMS	VALORACIÓN			
	1	2	3	4
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima para ofrecerle medidas que alivien el dolor en su bebe al realizar procedimientos.				
2. La enfermera a su bebe da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. La enfermera visita con frecuencia a su bebe para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente al llamado.				
5. La enfermera le pide que la llame si observa algún signo de peligro en su bebe.				
EXPLICA Y FACILITA	1	2	3	4
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para perfeccionar sus conocimientos sobre el cuidado de su bebe.				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre la salud de su bebe.				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a su recién nacido				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a la condición médica de su bebe.				
CONFORTA	1	2	3	4
11. La enfermera se esfuerza para que su bebe pueda descansar cómodamente.				

12.La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13.La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14.La enfermera es alegre.				
15.La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16.La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
17.La enfermera lo escucha con atención.				
18.La enfermera habla con usted amablemente.				
19.La enfermera involucra a su familia en el cuidado de su bebe.				
SE ANTICIPA	1	2	3	4
20.La enfermera le presta mayor atención a su bebe en las horas de la noche.				
21.La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre el estado de salud de su bebe.				
22.Cuando se siente agobiado por la enfermedad de sus bebe la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23.La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud de su bebe.				
24.La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25.Cuando la enfermera esta con su bebe realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en el.				
26.La enfermera continúa interesada, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27.La enfermera le ayuda a establecer metas razonables en cuanto al cuidado de su bebe.				
28.La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en el estado de salud de su bebe.				
29.La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención a su bebe.				
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	1	2	3	4
30.La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas con relación a su situación de salud de su bebe.				
31.La enfermera acepta que es usted quien mejor conoce a su bebe, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo del cuidado de su bebe.				
32.La enfermera lo anima para que le formule preguntas al médico de su bebe relacionado con la situación de salud.				
33.La enfermera pone a su bebe en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34.La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35.La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento de su bebe.				
36.La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con su bebe.				
37.La enfermera lo identifica y lo trata a su bebe como una persona individual.				
38.La enfermera se identifica y se presenta ante usted y su bebe.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	1	2	3	4

39.El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40.La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41.La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42.La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43.La enfermera es calmada.				
44.La enfermera le proporciona buen cuidado físico a su bebe.				
45.La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a su bebe.				
46.La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				

B. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

Instrucciones: Después de leer detenidamente cada pregunta, marque con una x la respuesta adecuada. El investigador agradece de antemano su cooperación y sinceridad y le ruega que cumplimente este cuestionario anónimo de forma honesta y completa.

SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
1	2	3

DIMENSIONES / ÍTEMS	VALORACIÓN		
FIABILIDAD	1	2	3
1. ¿La enfermera atendió al recién nacido sin hacer diferencias con otros niños?			
2. ¿La enfermera atendió al recién nacido respetando el orden de llegada?			
3. ¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de Salud?			
4. ¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo la enfermera le brindó el libro de reclamos?			
5. ¿La enfermera realiza gestiones para que cumpla con todos los cuidados?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3
6. ¿La atención en el servicio fue rápida?			
7. ¿El tiempo que Ud. espera para que el recién nacido sea atendido por la enfermera fue corto?			
8. ¿Cuándo Ud. presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			
SEGURIDAD	1	2	3
9. ¿Durante la atención, la enfermera respetó la privacidad del recién nacido?			

10. ¿La enfermera realiza el control al recién nacido de manera minuciosa?			
11. ¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
12. ¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
EMPATÍA	1	2	3
13. ¿La enfermera la trató a usted y al recién nacido con amabilidad, respeto y paciencia?			
14. ¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
15. ¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?			
16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?			
ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3
17. ¿Los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?			
18. ¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
19. ¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?			
20. ¿El servicio cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de al recién nacido?			

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Castañeda Calzada, Leila Tatiana
 Título : “Calidad de atención y satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *Castañeda Calzada, Leila Tatiana*. El propósito es: “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital de Junín, 2023”.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. **Castañeda Calzada, Leila Tatiana** al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto,

también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Investigadora

Nombre:

DNI:

Anexo 4. Informe de originalidad

Participante

Nombres:

DNI: