



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES**

Trabajo Académico

Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción de los padres
en la Unidad de Cuidados Intensivos neonatales de un hospital público, Lima

2025

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales

Presentado por:

Autora: Sanchez Lamus, Ailed Yanayna


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-6580-812X>

Asesora: Mg. Barrios Cabellos, Lucimar Josefina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>

Lima – Perú

2026

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

Yo, **AILED YANAYNA SANCHEZ LAMUS** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción de los padres en la Unidad de Cuidados Intensivos neonatales de un hospital público, Lima 2025”** Asesorado por el docente: **Mg. BARRIOS CABELLO LUCIMAR JOSEFINA** DNI **003135336** ORCID: **<https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>** tiene un índice de similitud de **(11) (ONCE) %** con código OID: **14912:585099020** 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
 Lic. AILED YANAYNA SANCHEZ LAMUS
 DNI: 005118760



.....
 Firma
 Mg. LUCIMAR JOSEFINA BARRIOS CABELLO
 DNI: 003135336

Lima, 04 de Mayo de 2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hijo y mis padres, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida y me han apoyado durante el crecimiento académico. Su amor y aliento incondicional me han inspirado a seguir mis sueños y enfrentar los desafíos con determinación.

A mis profesores, que compartieron su conocimiento y pasión, y me guiaron en este proceso de aprendizaje.

Agradecimiento

A mi Dios por darme la sabiduría en cada paso que doy y guiarme por el camino correcto.

A mi hijo quien me motiva a conseguir mis sueños.

A mis padres quien son mi apoyo fundamental en el camino.

A mis hermanas quienes me dan compañía al largo de este proceso.

JURADO**Presidente : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz****Secretario : Mg. Rosa Maria Pretell Aguilar****Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos**

ÍNDICE	
	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	x
Abstract	xi
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. 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	4

1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Población o unidad de análisis	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1. Hipótesis general	18
2.3.2. Hipótesis específicas	19
3. METODOLOGÍA	20
3.1. Método de la investigación	20
3.2. Enfoque de la investigación	20

3.3. Tipo de investigación	20
3.4. Diseño de la investigación	20
3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1. Técnica	25
3.7.2. Descripción de instrumentos	25
3.7.3. Validación	25
3.7.4. Confiabilidad	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	28
4.1. Cronograma de actividades	28
4.2. Presupuesto	29
5. REFERENCIAS	30
ANEXOS	37

Anexo 1: Matriz de consistencia	38
Anexo 2: Instrumentos	40
Anexo 3: Consentimiento informado	42
Anexo 4: Informe de originalidad	45

RESUMEN

Hoy día podemos percibir que el personal de enfermería enfrenta diversas preocupaciones como la falta de recursos adecuados, sobrecarga de trabajo y la insuficiente capacitación en áreas específicas, lo cual puede afectar en brindar servicios de calidad y bienestar en general, el personal de enfermería en la UCIN tiene como objetivo brindar atención inmediata y oportuna, y se considera fundamental en los momentos críticos para el neonato y sus padres, estos en algunas oportunidades no siente el apoyo emocional necesario ni una comunicación adecuado por lo cual no siente la satisfacción necesaria para una estabilidad emocional lo cual es agravada por la separación física por la hospitalización del neonato. Analizar la correlación deseada, entre la atención excepcional brindada por el personal de enfermería y la satisfacción paterna en la UCIN. Estudio aplicado de enfoque cuantitativo donde se trabajará con un método hipotético deductivo con un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional; participarán en este análisis 80 progenitores a quienes les serán administrados dos cuestionarios. Instrumentos, que han sido previamente validados. El resultado generado por las encuestas será procesado mediante el paquete estadístico SPSS versión 25 y se representará a través de tablas, gráficos y porcentajes. Por último, se buscará la interacción entre las variables, para esto, se empleará el coeficiente de Pearson.

Palabras claves: Calidad de la Atención de Salud, Bienestar del Lactante.

ABSTRACT

Today we can perceive that nursing staff face various concerns such as lack of adequate resources, work overload and insufficient training in specific areas, which can affect the provision of quality services and well-being in general, the nursing staff in the NICU aims to provide immediate and timely care. and it is considered fundamental in critical moments for the newborn and his parents, who sometimes do not feel the necessary emotional support or adequate communication, so they do not feel the necessary satisfaction for emotional stability, which is aggravated by the physical separation due to the hospitalization of the newborn. To establish the relationship between the quality of care of the nursing professional and the satisfaction of the parents in the NICU. The hypothetical-deductive, quantitative, applied, non-experimental, correlational and cross-sectional method will be applied, in this study 80 parents will participate to whom 2 questionnaires will be applied. Which have been previously validated. The product obtained from the use of the surveys will be processed using the SPSS 25 and will be expressed in tables, graphic representations and percentages. Finally, he will establish the relationship between the variables with the application of Pearson's coefficient.

Translated with DeepL.com (free version)Key words: Quality of Health Care, Well-being of the infant.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), orienta la eficiencia en los cuidados de la salud cómo un servicio que contribuye a mejorar los resultados deseado en el bienestar de los pacientes. Esto implica usar conocimientos profesionales respaldados por evidencia para asegurar que todos tengan acceso a atención sanitaria efectiva, segura y centrada en las personas. Con la finalidad de alcanzar un sistema de salud accesible para todos, es crucial garantizar que los servicios sean oportunos, equitativos, integrados y eficientes, minimizando tiempos de espera, eliminando disparidades y maximizando el uso de recursos disponibles (1).

Asimismo, la OMS indica que, que internacionalmente hay un déficit de 5.9 millones de enfermeros, con una diferencia considerable en las naciones de pocos ingresos, lo que afecta la capacidad de proporcionar atención profesional en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN), además se considera que el 40% de estos profesionales experimentan síntomas de burnout, lo que incluye agotamiento emocional que afecta la capacidad de brindar atención de calidad y bienestar general. Por otra parte, la satisfacción de los padres puede variar dependiendo de la región, aunque por lo general reportan insatisfacción por la falta de información y comunicación, así como la percepción de una atención insuficiente (2).

Es importante tomar en cuenta que cuando los neonatos están en UCIN, los padres atraviesan momentos de gran vulnerabilidad, ya que pueden experimentar emociones de desesperación, miedo, impotencia, culpa, nostalgia y esperanza por una pronta recuperación. A nivel mundial existen preocupaciones relacionadas con la falta de recursos humano adecuado, la sobrecarga de trabajo y la insuficiente capacitación en áreas, lo cual podría influir en la calidad de las atenciones proporcionadas (3).

Es una problemática que no solo influye en la recuperación y bienestar de los bebés, sino que también repercute en la experiencia emocional y psicológica de los padres. La percepción de una atención insuficiente o inadecuada puede generar desconfianza, ansiedad y frustración en las familias, comprometiendo su satisfacción general con el servicio (4)

En Perú, una investigación identificó varios problemas en los centros de salud, entre ellos la escasez de personal (43,7%), la carencia de suministros y fármacos, limitaciones en la infraestructura y una insuficiencia financiera (38,2%), así como falta de especialistas (34,7%) (5).

De acuerdo con el Ministerio de Salud, la mortalidad neonatal en el año 2020 fue de aproximadamente 8,70 por cada 1,000 nacidos vivos, una cifra que refleja algunos retos persistentes en el sistema de salud neonatal (6). Por otra parte, aunque en el ámbito del sistema de salud la satisfacción del usuario depende de varios factores como el tipo de atención que se le proporciona, su estado de salud y expectativas, estudios han identificado factores sociales que podrían justificar las diferencias en dicha satisfacción, especialmente en la zona de neonatología, sin embargo, estos factores, que están en proceso de ser determinados, podrían tener un papel fundamental en la parte de la satisfacción que no ha sido justificada con respecto a los servicios sanitarios (7).

Aunque en Perú se han promovido proyectos para mejorar la eficacia en las instituciones sanitarias, se han enfrentado numerosas dificultades en el proceso. Entre ellas se puede aludir a la falta de asistencia individual, ya que el número de enfermeros es insuficiente para satisfacer las necesidades de los recién nacidos, además, las madres carecen de interacción y respaldo emocional, pues una sola enfermera debe atender de 8 a 9 neonatos internados, lo que impide brindar capacitaciones efectivas sobre su cuidado, lo que podría aumentar la queja de los padres (8).

Los padres al no recibir apoyo emocional necesario ni una comunicación adecuada pueden experimentar una pérdida del rol parental, caracterizada por una desconfianza en su habilidad para atender a su bebé. Esta situación, agravada por la separación física por la hospitalización del neonato, perjudica el desarrollo de la relación entre padres e hijo (9).

Cabe resaltar que el profesional de enfermería que trabaja en las UCIN tiene como objetivo proporcionar atención inmediata y oportuna para mejorar el bienestar y estabilidad física y neurológica de los recién nacidos en el hospital son esenciales para prevenir posibles secuelas. Por esta razón, el cuidado de enfermería se considera fundamental en los momentos críticos para el neonato y sus padres. Su labor diaria en estas unidades es ejemplar, ya que están en contacto directo con los neonatos las 24 horas del día, participando activamente en su recuperación (10).

En concreto, mejorar la calidad de atención de enfermería y fortalecer las competencias del personal sanitario son imperativos para elevar la complacencia de los progenitores de la UCIN de un hospital de Lima. Abordar estos desafíos no solo mejora los resultados de salud de los pacientes más vulnerables, sino mejora la percepción de los padres del neonato.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se vincula la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales en un hospital público, Lima 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión infraestructura de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la UCIN?

¿Cómo se relaciona la dimensión proceso de atención de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la UCIN?

¿Cómo se relaciona la dimensión resultados de la atención de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la UCIN?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en UCIN.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión infraestructura y servicios al neonato y la satisfacción de los padres en UCIN.

Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión proceso de atención y la satisfacción de los padres en UCIN.

Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión resultados de la atención y la satisfacción de los padres en UCIN.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio publica en un nivel significativo que la felicidad del padre actúa como el barómetro de competencia más importante en el servicio prestado. Por supuesto, los padres figuran como columnas de atención básica con responsabilidad adicional del recién nacido cuando reciben un alta hospitalaria. La percepción de atención adecuada promueve la confianza en el equipo de

salud, mejora la indicación médica y fortalece el vínculo familiar, que son los aspectos esenciales del desarrollo del recién nacido.

Del mismo modo, la sobrecarga del profesional de enfermería de UCIN puede afectar la calidad de la atención, por lo que es importante identificar las áreas de mejora para optimizar la atención.

Contribuyendo a proporcionar información valiosa para generar el desarrollo de intervenciones que optimicen tanto la calidad del profesional de enfermería como la satisfacción de los padres con UCIN. Donde los resultados permiten a los profesionales de la salud implementar una práctica más humanizada, más segura y orientada a la familia que ayuda a superar la crisis emocional que enfrentan los padres y garantiza una amplia atención de recién nacidos. Además, servirá como base para una decisión, para establecer una gestión de recursos y capacitación del personal y promover un entorno de trabajo más favorable y eficiente.

En este sentido, el proyecto se sustentará en el modelo teórico de “El Cuidado Humanizado de Watson”, el cual se basa en la asociación entre la ayuda y la fidelidad del cuidador hacia el paciente, logro de las máximas ventajas del tratamiento médico.

Watson dice que para una atención que abarque todo, y sea buena, los cuidados deben estar en las partes físicas, pero también emocionales y espirituales, así se logra un ambiente que ayuda a sanar y estar bien completamente. Destaca el cuidado humano y su importancia, promueve lazos de confianza y empatía lo cual favorece la recuperación y el bienestar. Poner esta idea en la UCIN, hace que la enfermería no solo sea lo clínico, también la relación con los padres es clave.

Hay que entender su dolor, validar sus sentimientos, y hablar de forma empática y eficaz, eso baja la ansiedad y los hace estar más contentos. Así las cosas, la teoría de Watson es un

espaldarazo al estudio, porque muestra cómo la calidad en enfermería es fundamental, con el cuidado humanizado, un pilar clave para éxitos en la salud neonatal y el bienestar familiar.

En resumen, la investigación sobre la calidad del cuidado y satisfacción de los padres en la UCIN de un hospital público limeño, en 2025, representa una contribución valiosa, ¡un tesoro! Responde a la necesidad apremiante de mejorar los servicios neonatales. Impulsa un enfoque centrado en el individuo, inspirado por Jean Watson, garantiza una atención que integra tanto lo técnico como el aspecto humano del cuidado, esto es primordial.

1.4.2. Metodológica

Se centra en el diseño del elegido y la garantía de los métodos que son más apropiados, de resultados buenos, confiables y apropiados; Esto se aplica al problema de investigación. Si tiene una justificación metodológica fija, esto es muy importante, Le permite elegir los métodos y procedimientos más apropiados para capturar la complejidad del fenómeno estudiado. En esta área, la calidad del servicio basada en senos y papas está sujeta a dimensiones subjetivas y objetivas que requieren un enfoque fuerte y sistemático.

La elección correcta de los métodos que aseguran que los datos recopilados reflejen con precisión, percepción, experiencia, etc. Realidad; Esto facilita el análisis profundo y contextualizado. El cumplimiento de la metodología es relevante por el uso de los instrumentos aprobados, conjuntamente con su confiabilidad. Este es lo esencial para la calidad del cuidado en la UCIN, donde los aspectos emocionales juegan un papel clave junto a los aspectos técnicos y clínicos.

La metodología le permite prevenir la investigación desde un punto de vista holístico y percibir tantos datos medibles como una experiencia subjetiva que enriquece el análisis. Esta es la

clave para las conclusiones que deben aceptar los círculos científicos, así como los actores involucrados en la mejora del servicio. Además, el método de bienestar bien permite el estudio repetido en otros contextos o momentos, fortaleciendo así el conocimiento de la atención de los recién nacidos y la gestión del hospital. La contribución metodológica de este estudio tiene como objetivo proporcionar un modelo estructurado para evaluar y vincular la calidad de la atención profesional con la satisfacción familiar en un contexto determinado.

Esto no solo describirá la situación actual, sino que también causará intervenciones con evidencia basada en datos justificados, obtenidos con métodos cuantitativos, de alta calidad o mixtos según sea necesario. En resumen, la justificación metodológica garantiza que el estudio se realice con rigor científico, proporcionando información confiable para las decisiones y el desarrollo continuo de mejoras en la UCIN.

1.4.3. Práctica

Se basa en la importancia crítica, garantizando la atención humanizada y de alta calidad para los recién nacidos, que requieren atención especializada para su vulnerabilidad y necesidades especiales. La calidad de las enfermeras es importante para garantizar que los cuidados, la mejora y el desarrollo saludable de los recién nacidos tengan un impacto directo en los resultados clínicos y la satisfacción de los padres, lo que a su vez fortalece la confianza en el sistema de salud.

El cumplimiento es que los niveles apropiados de calidad de atención ayudan a reducir los riesgos, complicaciones y mortalidad de los recién nacidos, lo cual es un problema prioritario en la salud pública.

Además, la satisfacción de los padres se asocia con mejores resultados emocionales y psicológicos para una familia que promueve un ambiente acogedor y de apoyo durante la hospitalización.

La contribución de este estudio es proporcionar evidencia local actualizada de la calidad de la atención y la percepción de la satisfacción, lo que permitirá a los gerentes de salud y al personal de enfermería implementar estrategias especiales de mejora.

Estas estrategias incluyen capacitación continua y actualizaciones técnicas para los trabajadores de cuidado de recién nacidos, la adopción de protocolos de atención estandarizados y promover la comunicación eficiente y empática con los padres.

Estas actividades están tratando de garantizar la continuidad y la competencia en la atención, fortalecer la calidad del servicio y mejorar la experiencia tanto del recién nacido como de su familia.

En resumen, este estudio proporciona un sistema práctico para optimizar la comprensión de la unidad de cuidados intensivos de recién nacidos con efectos directos para la salud y la satisfacción de los usuarios, confirmando el compromiso ético y profesional con la vida de alimentar la vida y la dignidad humana.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación tendrá su desarrollo y ejecución durante los meses de junio a octubre de 2025.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en una UCIN en un hospital de Lima.

1.5.3. Población o unidad de análisis

El estudio tendrá como unidad de análisis a los padres de recién nacidos hospitalizados en la UCIN en un hospital de Lima en el año 2025.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Adal et al. (11), en el 2022 en Etiopía, tuvieron como objetivo “Valorar el grado de satisfacción de los padres con los servicios prestados por la unidad de cuidados intensivos neonatales y aspectos relacionados”. Investigación correlacional cuantitativa y transversal. Población de ciento veintidós padres los cuales fueron entrevistados con cuestionarios semiestructurados. El resultado fue del 93,5%. La tasa de satisfacción entre los padres con la atención en la UCIN fue del 57,9% [IC del 95%: 49,1%, 66,7%]. Se evidenció el 60% de padres que prefieren que sus hijos permanezcan en las incubadoras. En el cuidado con dimensión respetuosa 95%:(2,19-15,78)]. En conclusión, los factores asociados se asociaron significativamente.

Zepeda (12), año 2021 en España desarrollo una investigación con la finalidad de “valorar el nivel de satisfacción de padres y madres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cuidados intensivos neonatales del HUCA durante el año 2021”. Un estudio de transacción no experimental con una prueba de 24 madre evaluada utilizando el instrumento NICS y Care-Q. Los resultados se observaron que el 89% cree que la atención de la enfermera fue satisfactoria, por lo que se concluyó que recibieron atención de calidad y que satisface las necesidades de los recién nacidos y sus padres.

Lake et al. (13), En el año 2021 en los Estados Unidos, el objeto era “Describir la satisfacción de los padres de recién nacidos en cuidados intensivos neonatales en relación con la atención de enfermería”. Investigación correlacional, transversal y cuantitativa. Población de 30 unidades y 10 padres quienes contestaron a cuestionarios en forma de entrevistas. Resultó que en

cuanto a atención enfermera en la unidad críticas de neonatos el nivel fue entre 25% y 51%, entre baja y alta y una atención pérdida de un 40%, en cuanto a satisfacción el nivel fue entre 5,70 y 6,00 respectivamente. Se concluye que los padres están muy satisfechos y hay correspondencia entre los factores estudiados.

Canché (14), en 2019 en Ecuador tuvo como finalidad “analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de UCIN en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ibarra”. Un estudio descriptivo y de resistencia mutua con una muestra de 60 padres encontró que la atención recibida era un alto nivel de satisfacción (65%). La calidad de la atención se relaciona principalmente con aspectos como el acceso, la comodidad y la seguridad proporcionadas por el personal de enfermería. Además, la prueba se convirtió en una correlación importante entre el cuidado y la satisfacción de los padres ($p < 0.05$), lo que indica que las mejores condiciones y la mayor atención son la percepción positiva de los padres. Por lo tanto, se concluye que la atención brindada por la atención está en línea con las expectativas de los usuarios y enfatiza la importancia de mantener y mejorar estos estándares para apoyar un alto nivel de satisfacción en el campo de la neonatología.

Balanesi (15), en 2019 en Argentina elaboró tuvo como finalidad de “analizar las percepciones de las madres acerca de los cuidados recibidos en sus hijos por parte del equipo de salud durante su estadía en UCIN, es aspectos vinculados con la comunicación, entrada y permanencia dentro del servicio y posibilidad de las madres de participar activamente en el cuidado de sus bebés”. Fue cualitativo, la muestra estuvo integrada por 42 padres de familia. Se llegó a la conclusión de que las matronas percibieron grandes restricciones vinculadas al acceso a la UCIN ya la participación en el cuidado de sus descendientes. Algunas de las entrevistadas consideraron

que dicha exclusión era necesaria para el bienestar del bebé, pero la mayoría señaló que el tiempo percibido dentro de dicho servicio fue insuficiente.

2.1.2. A nivel nacional

Ortiz (16), 2023, Lima, tuvo como objetivo “Establecer los resultados de correlacionar la atención de enfermería y la satisfacción en madres de neonatos de UCIN”. Estudio correlacional, descriptivo y cuantitativo. Con una población de ochenta madres recién nacidos utilizando un cuestionario como herramienta. Resultados, el cuidado enfermero tiene un 55 % de nivel medio, mientras que el seguimiento y la monitorización tienen un 53 75 % de nivel medio. Se ha encontrado una correlación entre el cuidado enfermero y el agrado de los padres; además, el mayor porcentaje tiene un nivel Medio en todas las dimensiones del cuidado, mientras que el mayor porcentaje tiene un nivel bajo en todas las dimensiones de satisfacción.

Lázaro (17), en Lima en 2022 realizó un estudio con 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”. El análisis metodológico se centra en el diseño no experimental; Utiliza un enfoque transversal cuantitativo utilizando la prueba de datos hipotéticos/deductivos; el estudio se realizó a 108 pacientes que se le aplicó el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: el 12% tenía poca atención, el 56.5% habitual y 31.5% bueno. Se concluyó que las dos variables estaban conectadas y nuevamente afectadas entre sí.

Santoyo (18), en 2022 en Chiclayo tuvo como objetivo “determinar el nivel calidad de cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en un hospital público Lambayeque 2021”, fue un estudio descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental de temporalidad transversal, con una población de 248 padres de neonatos

hospitalizados seleccionando una muestra conformada por 110 padres al momento del alta hospitalaria, se aplicó encuestas. Resultó que poco más de la mitad (50.9%) percibieron nivel medio de la calidad cuidados, por otro lado, el 32.7% ejecutó un cuidado bueno, en el caso de la educación del paciente el 45.5% presentó un nivel medio, por otro lado, en las necesidades humanas el nivel fue regular en el 40.0%, evidenció que el nivel de cuidado de la enfermera en UCIN es regular según los padres.

Leyva y Pacheco (19), en 2021 en Lima tuvieron como propósito “Determinar la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en el Hospital Ventanilla-2021”. La metodología aplicada fue estudio descriptivo, transeccional y cuantitativo, tuvo una muestra de 50 padres de familia a los cuales se le aplicó dos cuestionarios. El resultado fue que el 48% reciben funesta calidad de atención, el 30% normal y 22% perciben excelente calidad de atención. Habiéndose concluido, con gran énfasis, que la calidad asistencial del enfermero, y la satisfacción paterna en relación con el cuidado de los neonatos, es preocupantemente insuficiente dentro del Hospital Ventanilla durante el año 2021.

Alayo y Rodríguez (20), en 2021 en Trujillo realizó una investigación que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020-2021”, la metodología aplicada es descriptivo correlacional simple de corte transversal, la muestra estuvo constituida de 50 madres que se le aplicó 2 cuestionarios. Dando como resultado que la atención humanizada resultó favorable, obteniendo una calificación de "buena" en un 66%, mientras que un 34% la percibió como "regular". La satisfacción materna, frente al cuidado recibido por neonatos prematuros, fue notoriamente alta; Un contundente 84% reportó estar muy satisfechas, y el restante 16% se declararon simplemente satisfechas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Calidad de atención

Según la real academia de la lengua, la calidad puede entenderse como el conjunto de características inherentes a un objeto, producto o servicio, que permite evaluar su valor y establecer comparaciones con otros de su misma naturaleza, determinando así si es equivalente, superior o inferior en relación con ellos (21).

Definición de calidad de atención de enfermería

Este es el nivel en el que la enfermera debe proporcionar sus servicios para satisfacer las necesidades de los pacientes de acuerdo con las reglas y los procesos científicos, donde atienden de manera efectiva las demandas de salud de los pacientes y favorecen resultados positivos en su estado de salud y bienestar. Esta calidad se evalúa a través de varios aspectos, que incluyen la competencia técnica del equipo de enfermería, la confianza y efectividad en las intervenciones, habilidad del personal de enfermería para brindar una atención centrada en el paciente, caracterizada por la empatía y la comprensión de sus necesidades, comunicación eficaz entre personal de salud y familiares, y la capacidad de adaptación del personal de salud a las demandas específicas de cada individuo (22).

UCIN es un área que se especializa en centrarse en los recién nacidos que causan una cierta condición o enfermedad patológica que pone en peligro su vida. Esta unidad tiene un equipo interdisciplinario compuesto por médicos, enfermeras y otros profesionales capacitados en estado crítico de los recién nacidos, así como tecnologías avanzadas diseñadas específicamente para su tratamiento y mejora (23).

El recién nacido se considera bebé desde el nacimiento hasta los 28 días de vida. Este período, conocido como la etapa del recién nacido, refleja la fase crítica de la adaptación biológica

y funcional para el entorno extrauterino, que determina los mecanismos de supervivencia esenciales (24).

Un neonato es clasificado como prematuro cuando su nacimiento ocurre antes de completar las 37 semanas de gestación. Esta condición se subdivide en tres categorías: prematuro extremo (menos de 28 semanas), muy prematuro (entre 28 y menos de 32 semanas) y prematuro moderado o tardía (entre 32 y menos de 37 semanas). Los nacimientos prematuros representan un factor de riesgo importante debido a la inmadurez orgánica que puede comprometer múltiples funciones vitales (25).

La función de personal de enfermería en la UCIN es fundamental y abarca múltiples dimensiones, ya que incluye no solo la atención especializada a neonatos en estado crítico, sino también el acompañamiento integral a sus familias. El equipo asistencial juega un rol esencial dado que son las encargadas de monitorear las constantes vitales, administrar fármacos, aplicar técnicas asistenciales de alta complejidad y garantizar que los neonatos obtengan el tratamiento oportuno y correcto para su recuperación. Además de ello, juegan un papel muy importante en la formación y apoyo emocional de los padres, concientizando del estado de salud de sus bebés, ayudándolos a participar en el cuidado del neonato, integrándose en formar un vínculo afectivo pese a las adversidades (26).

Además, juegan un papel muy importante, incluso crucial diría yo, en moldear y apoyar emocionalmente a los padres. Esto implica ayudarlos a entender la salud de sus bebés, haciendo que participen en el cuidado del recién nacido y, como si fuera poco, facilitando la creación de un vínculo afectivo, incluso en esas situaciones que son difíciles (27).

2.2.2 Dimensiones de la variable calidad de atención

Infraestructura y servicios al neonato

La infraestructura y los servicios para neonatos en la UCIN son cruciales para asegurar que los bebés en estado crítico reciban la atención apropiada y efectiva. Una infraestructura bien planificada, por ejemplo, incorpora salas especializadas equipadas con tecnología de punta tal como incubadoras, ventiladores mecánicos, monitores de signos vitales y otros dispositivos esenciales para la atención intensiva (28).

Respecto a los servicios, se debe absolutamente tener un equipo multidisciplinario ¡de primera! altamente capacitado, incorporando neonatólogos, enfermeras especializadas, y también terapeutas respiratorios y otros trabajadores sanitarios muy hacendosos. Todos, juntos, deben funcionar coordinadamente, para ofrecer una atención integral (29).

Proceso de atención

El proceso de atención en la UCIN es un conjunto de actividades entrelazadas y sistemáticas, todo con la misión de asegurar el bienestar y la recuperación de los neonatos en estado crítico. El mismo proceso abarca la admisión y la evaluación inicial del recién nacido, allí se determina su estado de salud y las intervenciones que precisa. Además, hay una planificación del cuidado, adaptada a las intervenciones médicas y de enfermería, esto es para atender las necesidades individuales de cada neonato. Implica intervención y monitoreo constante, aquí se llevan a cabo y se ajustan las intervenciones según el avance del paciente. ¡También!, se ofrece apoyo y educación a los padres, que son vitales para la involucración de la familia en el cuidado del neonato y en preparar el entorno para el alta. Continuamos con la evaluación continua del progreso, eso conlleva a un ajuste del plan de cuidado, no lo olvidemos. Y finalmente, la planificación del alta y el seguimiento, posterior, que asegura la continuidad de la atención, pero, ya fuera del hospital (30).

Resultados de atención

Los resultados en la UCIN, vaya, son indicadores cruciales, que revelan la eficiencia de las acciones aplicadas, así como la calidad de la atención a los bebés críticos. Estos resultados abarcan la supervivencia del recién nacido, la mejora de sus condiciones clínicas y la estabilización, la disminución de las complicaciones derivadas de su estado grave, y un desarrollo apropiado para su edad gestacional. Además, se considera la satisfacción paterna, esta se evalúa por sus percepciones sobre la calidad del cuidado brindado, la comunicación con los profesionales de salud y el apoyo emocional ofrecido mientras duraba la hospitalización (31).

2.2.3 Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Una atención humanizada se proporciona con frecuencia para aumentar la conciencia de los trabajadores de enfermería sobre la aplicación adecuada del tratamiento al paciente desde una perspectiva basada en valores humanos. Dado que el ambiente hospitalario está rodeado de un desequilibrio emocional provocado por el sufrimiento y la preocupación que experimenta el enfermo y su familia, para promover el bienestar a través de los procedimientos de atención dentro de los sistemas de salud, humanizar la atención es esencial (32).

Promover la universalidad del derecho a la salud como derecho humano fundamental, libre de cualquier tipo de discriminación, es imperativo para apoyar la atención humanizada en el día a día de los profesionales de la salud. Esto debería ofrecerse como instrucción exhaustiva a todos los estudiantes de enfermería en los cursos universitarios. La tesis de Jean Watson fundamenta el cuidado de enfermería, afirmando que para brindar una atención integral se requiere un alto nivel de capacidades, destrezas y condiciones. El propósito del enfoque y su objetivo es mejorar los servicios de salud mejorando los estándares de atención médica y administrativa para que sea posible un tratamiento completo (33).

2.2.4 Variable 2: Satisfacción de los padres

Satisfacción

Procedente del vocablo latino satisfactio, se refiere al acto y efecto de colmar una necesidad o generar complacencia. Este verbo refiere a saldar deudas, satisfacer un hambre, calmar las emociones, cumplir con determinadas obligaciones, recompensar un logro o rectificar una ofensa (34).

La dimensión emocional de la satisfacción

La satisfacción se encuentra profundamente ligada al ámbito emocional. Cuando los individuos perciben que han alcanzado sus objetivos o que sus necesidades han sido satisfechas, emergen emociones positivas que contribuyan al fortalecimiento del bienestar mental y emocional. Esta vinculación emocional reviste gran importancia, dado que un estado sostenido de satisfacción puede incrementar la resiliencia personal y mejorar la capacidad de afrontar situaciones adversas (35).

Satisfacción de los padres

Es algo sumamente crucial que muestra la excelencia de cuidados para sus pequeños y su tranquilidad mental mientras están internados. Esa satisfacción depende de varios detalles, cómo la comunicación, y el consuelo que proporciona el equipo médico, la opinión sobre la destreza y entrega de las enfermeras, junto con la facilidad para conseguir datos sobre el estado de su niño. También, la intervención de los padres en el cuidado del bebé y su incorporación en las resoluciones son factores clave en su contentamiento (36).

Original Input: La satisfacción de los padres es una parte fundamental de la atención en la UCIN. El contentamiento paterno resulta primordial dentro de la atención en la UCIN. El gusto de los padres importa mucho para la atención dentro del área. (37).

Comunicación efectiva con los padres

La comunicación clínica es una habilidad que puede ser desarrollada, adquirida y perfeccionada a lo largo de la formación profesional. Existen actualmente herramientas validadas que facilitan su enseñanza y fortalecimiento. Esta competencia implica escuchar de manera activa las preocupaciones y necesidades de los padres, utilizar un lenguaje claro y accesible, brindar información pertinente sobre el plan de cuidados y tratamiento, y confirmar que dicha información ha sido comprendida (38).

Prácticas de cuidado del recién nacido

Según Carrasco, el cuidado del recién nacido requiere la participación activa de los padres o cuidadores mediante la implementación de diversas prácticas esenciales que favorecen su desarrollo integral y previenen complicaciones. Implica (39).

- **Posicionamiento:** la adecuada colocación del neonato en distintas situaciones - como el sueño, la alimentación y el descanso- es fundamental para prevenir alteraciones posturales y promover un desarrollo musculoesquelético óptimo. Una correcta postura contribuye al confort físico del bebe y previene riesgos asociados al mal posicionamiento.
- **Nutrición:** la alimentación, ya sea mediante lactancia materna exclusiva o uso de fórmula, es clave en esta etapa. Asegura el aporte necesario de nutrientes que favorecen el crecimiento físico, el desarrollo neurológico y el fortalecimiento del sistema inmunológico, siendo determinante en la salud a corto y largo plazo del neonato.
- **Supervisión:** la observación continua de los signos vitales y del comportamiento del recién nacido le permite detectar cualquier cambio en su estado de salud de manera oportuna. Esta práctica le permite intervenir de manera temprana y eficaz,

lo cual es esencial para garantizar el bienestar general del bebe.

- Higiene y ropa: el mantenimiento de la higiene adecuada y la ropa apropiada de la vestimenta corresponde un rol fundamental para la prevención de infección y regulación térmica. Estas acciones diarias afectan directamente la comodidad y la estabilidad del recién nacido, ya que son columnas de atención básica.

2.2.5 Dimensiones de la variable: satisfacción de los padres

Capacidad de respuesta

La capacidad de reacción de UCIN se refiere a la capacidad de un profesional de la salud, especialmente las enfermeras, para satisfacer efectivamente las demandas de los recién nacidos y sus padres. Esto significa no sólo inmediatamente contra emergencias o cambios en el estado del recién nacido, sino también con el deseo de ofrecer información clara y apoyo emocional a los padres durante una gran vulnerabilidad. Una respuesta efectiva es importante para garantizar la estabilidad y la mejora del recién nacido, así como para fortalecer la confianza de los padres en el equipo de salud y el sistema hospitalario. para lograr esto, es importante tener un número adecuado de empleados, recursos apropiados y un entorno de trabajo que permita a las enfermeras rápidas y otros profesionales de la salud (40).

Empatía profesional

La empatía contra los profesionales de la salud, especialmente las enfermeras, es importante comprender y compartir sentimientos de los pacientes y sus familias que enfrentan el sufrimiento y el estrés si el bebé está en estado crítico. No se trata solo de los sentimientos de los padres, como el miedo, la culpa o la desesperación, el reconocimiento y la aprobación, sino que también les ofrecen apoyo emocional y los acompañan con sensibilidad y compasión durante todo

el proceso de admisión al recién nacido. Esta empatía profesional es la clave para establecer una relación de confianza entre los profesionales de la salud y los padres y brindar una atención extensa que se ajuste a la familia tanto en el recién nacido como en el pozo emocional (41).

Seguridad y confianza

Sus padres perciben la competencia, los profesionales de la salud que cuidan a los recién nacidos, la estabilidad y la confiabilidad. La seguridad se manifiesta en la creencia de que los procedimientos médicos y de enfermería se realizan con precisión y se adhieren a estándares de alta calidad que ayudan a reducir el riesgo de recién nacidos. Por otro lado, la confianza se construye cuando los padres sienten que el equipo de salud está realmente involucrado en el desarrollo bien desarrollado del niño, que muestra la transparencia de la comunicación, que explica claramente la salud del bebé y responde de manera efectiva a sus preocupaciones. La combinación de seguridad y confianza es importante para que los padres se sientan apoyados y tranquilos en un momento tan crítico (42).

Competencia técnica

La competencia técnica en la UCIN se refiere a cuán hábiles, comprensivos y experimentados son los profesionales de la salud, especialmente las enfermeras, para ofrecer un servicio especializado y de alta calidad a los recién nacidos en situaciones críticas. Esta competencia incluye la habilidad para llevar a cabo procedimientos médicos y de enfermería complejos con precisión, interpretar correctamente los signos clínicos, manejar adecuadamente el equipo y las tecnologías específicas de la UCIN, y aplicar protocolos y prácticas basadas en evidencia para mejorar los resultados de salud del neonato. La competencia técnica es fundamental para asegurar la seguridad y efectividad de la atención, además de generar confianza en los padres, quienes necesitan estar seguros de que su bebé está recibiendo la mejor atención posible (43).

2.2.6 Teoría del Cuidado de Virginia Henderson

Virginia Henderson definió el papel de las enfermeras como un apoyo para realizar la salud y la mejora del paciente, aquellos que no pueden hacerse. Su teoría tiene como objetivo promover la independencia de una persona durante su cuidado y enfatiza cómo una enfermera actúa como un medio para facilitar esta autonomía. Esta teoría enfatiza que el trabajo de la enfermera es satisfacer las necesidades del paciente si no puede hacerlo él mismo debido a una enfermedad, debilidad u otros obstáculos. Por lo tanto, el papel de estos profesionales de la salud es complementario al proporcionar al paciente asistencia temporal en actividades que no se pueden realizar de forma independiente (44).

Los principios básicos de esta teoría están dirigidos a la satisfacción con las 14 necesidades básicas de una persona que cubre los aspectos físicos, psicológicos y sociales esenciales del pozo del paciente. Estas necesidades incluyen funciones importantes. Además, se dedican a aspectos emocionales y sociales, como comunicación, salones personales y expresión de valores. En otras palabras, es un enfoque que integra la atención física y emocional, reconocer que el desarrollo del pozo del paciente es multidimensional y requiere un enfoque integrado que respete su respeto y capacidad para cuidarse a sí mismo. Resumir no sólo las necesidades instantáneas, sino que también promueve la independencia a largo plazo, lo que permite al paciente recuperar la autonomía y continuar su vida en toda manera (45).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos

neonatales de un hospital público de Lima, 2025.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital público de Lima, 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión infraestructura y servicios al neonato con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión infraestructura y servicios al neonato con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión proceso de atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión proceso de atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión resultados de la atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión resultados de la atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Emplearemos un método hipotético deductivo; este comenzará con postulados iniciales o, mejor dicho, con la formulación de hipótesis, buscando ya sea desmentirlas o probar su validez. Mediante estas mismas hipótesis, se extraerán conclusiones; después, se buscará contrastarlas rigurosamente con la experiencia práctica, con lo observable (46).

3.2. Enfoque de la investigación

El análisis se inclinará hacia lo numérico y cuantitativo, centrándose en la obtención de mediciones objetivas. Este enfoque recurre a la utilización del análisis estadístico, matemático, o aritmético de los datos recopilados. Para la obtención de la información, se emplearán encuestas, cuestionarios o técnicas que faciliten el tratamiento de datos estadísticos preexistentes (47).

3.3. Tipo de investigación

Es aplicada. Su objetivo primordial radica en investigar, analizar y resolver los desafíos que surgen durante las etapas de producción, distribución, circulación, e incluso el consumo, de bienes y servicios, dentro de diversos escenarios sociales (48).

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación será no experimental, que es un método exploratorio que no llega a sus resultados concluyentes a través de experimentos y acciones repetibles, sino que los deja sugeridos y abiertos a nuevas interpretaciones (49).

También será de corte transversal, la cual es aquella en la que la existencia de un fenómeno y localización se investiga en una población y tiempo establecido en un tiempo dado (50).

Finalmente, de alcance correlacional, donde este alcance puede servir como guía para estudios posteriores, aunque es el principal responsable de evaluar la relación entre dos variables en lugar de identificar las razones del investigador (51).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Un grupo descrito consiste en todos los elementos que tienen ciertas propiedades comunes. Estos son los casos comunes, ya sean individuos, objetos o eventos con funciones especiales o cumplen con el criterio específico y se pueden identificar en el campo de interés que se investiga (52). En este estudio, la población consta de 80 padres recién nacidos hospitalizados en el Hospital UCIN en Lima.

Muestra:

Se entiende por muestra al grupo de casos o individuos seleccionados de una población mediante algún método de muestreo, ya sea probabilístico o no probabilístico (53). Para la presente investigación se contará con el total de la población, es decir, 80 progenitores de recién nacidos prematuros hospitalizados en la UCIN.

Muestreo:

Debido a que se trabajará con el total de la población el muestreo será censal.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Progenitores de neonatos ingresados en la UCIN en un hospital en Lima.
- Papás de bebés hospitalizados en la UCIN en un hospital en Lima que acepten participar en el estudio de manera voluntaria.
- Progenitores custodios permanentes durante su hospitalización del neonato.
- Papas de neonatos que estén de dos a más días en el hospital.

Criterios de exclusión:

- Papás ausentes en el tiempo de hospitalización del niño.

- Progenitores menores de edad.
- Padres que desistan de intervenir en la investigación.

3.6. **Variables y operacionalización**

Variable 1: Calidad de atención del profesional de enfermería

Variable 2: Satisfacción de los padres

Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención del profesional de enfermería	Refiere al nivel en que las atenciones de enfermería ofrecidas a los pacientes se ajustan a los estándares profesionales, satisfacen las necesidades de salud de los pacientes y favorecen resultados positivos en su salud y bienestar (38).	Para evaluar la calidad de la atención ofrecida por el profesional de enfermería, se utilizará un cuestionario de 14 preguntas con opciones de respuesta cerradas, distribuidos en 3 dimensiones	Infraestructura y servicios al neonato	Mobiliario Distribución Equipamiento	Ordinal	Alta (52-70 pts) Media (33-51 pts) Baja (14-32 pts)
			Proceso de atención	Horario Confianza Brindar ayuda		
			Resultados de atención	Comunicación Paciencia Sistema de atención Interés		
Satisfacción de los padres	Es un indicador crítico que refleja la calidad de atención brindada a sus hijos y su bienestar emocional durante el	Para evaluar la satisfacción de los padres, se utilizará un cuestionario compuesto por 13 ítems con respuestas cerradas,	Capacidad de respuesta	Calidad Servicio Eficiencia		
			Empatía profesional	Resolución de problemas		

	proceso de hospitalización (39).	organizados en 4 dimensiones.		Disponibilidad	Ordinal	Alta (49-65 pts)
			Seguridad y confianza	Buen trato Garantías		Media (31-48 pts)
			Competencia técnica	Conocimientos Capacidad		Baja (13-30 pts)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

En la investigación se empleará la técnica de la encuesta, que busca obtener información sistemática y representativa de la población de estudio, con la posibilidad de analizar datos cuantitativos. En el ámbito de la salud esta técnica es muy popular por su simplicidad en la aplicación y comprensión recabando información de manera sistemática y estandarizada (54).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento de la variable 1

En el caso de la primera variable “Calidad de atención”, se empleará un instrumento el cual contiene 14 ítems divididos en tres dimensiones, que además presentan sus respectivos indicadores, lo cuales serán medidos a través de una escala de Likert que se presentará de la siguiente manera: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5). Fue desarrollado por Cristian Salcedo y adaptado al Perú a partir de modelos Servqual (55).

Instrumento de la variable 2

Respecto a la variable satisfacción paterna, se utilizará un cuestionario constituido por 13 elementos; organizados siguiendo las dimensiones establecidas: reactividad, comprensión profesional, fiabilidad y certidumbre, junto a pericia técnica. Se trata de una encuesta adaptada partir del modelo SERVQUAL (56), cuenta con una escala valorativa de tipo Likert que se presenta de esta manera: Nunca, (1) - Casi nunca, (2) - Algunas veces, (3) - Casi siempre (4) - Siempre. (5)

3.7.3. Validación

Instrumento de la variable 1

Fue fundamental para cambiar la medición, fue sometido a un proceso de validación estricto. Por expertos en salud, tras analizarlo detenidamente, dieron su visto bueno; consideraron que el cuestionario era, definitivamente, aplicable.

Instrumento de la variable 2

De igual manera el instrumento para evaluar la satisfacción de los progenitores fue evaluado a través del juicio de 3 expertos.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento de la variable 1

Evalúa la calidad del cuidado, fue probado con 10 personas, obteniendo un alfa de 0.700, reflejando una elevada fiabilidad.

Instrumento de la variable 2

Destinado a medir la satisfacción de los padres, se aplicó a 20 personas, obteniendo un alfa de 0.821, lo que también refleja una alta fiabilidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se realizará el trámite correspondiente según los requisitos emitidos por el departamento de investigación de la Universidad Norbert Wiener, solicitando los permisos correspondientes, Se presentará el protocolo de investigación se presentará con el Comité de Ética del Instituto de Investigación y Capacitación. Luego se solicitan los permisos relevantes para el personal de enfermería y el jefe del servicio fiscal intensivo de recién nacidos para indicar el momento en que continúa con respecto a la investigación y su participación.

Acto seguido se hace una solicitud al instituto objeto de estudio para aplicar los instrumentos a las madres de neonatos de manera voluntaria por su parte en la unidad de cuidados intensivos neonatales, para llevar a cabo la actividad investigativa propuesta en este proyecto.

Luego de culminar con la recopilación de la data precisa, se hará la codificación de la misma para obtener los hallazgos deseados, lo que posteriormente se analizará por medio de un programa estadístico SPSS para generar los efectos de las variables que se estudiaron.

Seguidamente se hará el traslado de los datos al programa de edición para redactar el documento en el trabajo final de manera gráfica y en cuadros correspondientes, presentando la descripción inferencial y estadísticas de los datos obtenidos.

Por último, se empleará la prueba de correlación de Pearson para examinar estos datos, con el objetivo radica en determinar el posible nivel de correlación entre las variables investigadas.

3.9. Aspectos éticos

Se considera las pautas éticas de Belmont como beneficencia, no maleficencia justicia y autonomía, así como las pautas y sugerencias del Comité de Ética perteneciente a la Universidad Norbert Wiener:

Los principios bioéticos de Belmont como beneficencia, no maleficencia justicia y autonomía del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener serán tomados en cuenta, lo cual se describe:

Autonomía. Se garantizará el pleno respeto al derecho de los padres para tomar decisiones libres e informadas respecto a su participación en la investigación. Para ello, se les proporcionará toda la información necesaria de manera clara, completa y accesible, explicando detalladamente los objetivos del estudio, los procedimientos que se llevarán a cabo, así como los posibles beneficios y riesgos asociados. Este proceso informativo estará diseñado para que los padres comprendan plenamente el alcance y las implicancias de su participación, permitiéndoles evaluar de manera consciente y voluntaria si desean formar parte del estudio.

Asimismo, se asegurará que el consentimiento otorgado sea completamente voluntario, sin ningún tipo de presión, coerción o influencia indebida, respetando en todo momento sus valores personales, creencias culturales y decisiones individuales. Se fomentará un ambiente de confianza y respeto, donde los padres puedan expresar sus dudas o retirar su consentimiento en cualquier momento sin que ello afecte la atención que reciben.

Beneficencia. La investigación se orientará a promover el bienestar de los neonatos y sus padres, buscando mejorar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción parental. Se adoptarán todas las medidas necesarias para maximizar los beneficios y minimizar cualquier posible daño o molestia derivada de la participación en el estudio. La información obtenida

contribuirá a optimizar las prácticas clínicas y el apoyo emocional a las familias, favoreciendo resultados positivos en la salud y experiencia de los involucrados.

No Maleficencia. Se garantizará que ninguna acción o procedimiento del estudio cause lesiones físicas a los neonatos ni a sus padres, como daño psicológico o emocional. Se evitará cualquier intervención que pueda alterar negativamente la atención habitual o generar estrés adicional. En caso de identificarse situaciones de riesgo o malestar, se tomarán medidas inmediatas para proteger a los participantes y suspender cualquier actividad que pueda perjudicarlos. La investigación respetará los límites éticos para no prolongar tratamientos o cuidados que no beneficien al neonato.

Justicia. Se velará porque la selección de los padres sea equitativa, sin discriminación por género, condición social, económica o cultural, garantizando igualdad de oportunidades para todos los padres que cumplan con los criterios de inclusión. Los beneficios derivados del estudio estarán disponibles para la comunidad hospitalaria y se buscará que los resultados contribuyan a mejorar la atención de todos los neonatos y sus familias, promoviendo la justicia distributiva en el acceso y calidad del cuidado.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de tareas

ACTIVIDADES	Junio.	Julio.	Agosto.	Setiembre.	Octubre
	Exposición del problema	*			
Determinación de las fuentes bibliográficas	*				
Contexto del problema y fundamentación teórica	*	*			
Significancia y justificación del estudio	*	*			
Definición del problema y propósitos		*	*		
Aproximación y organización del estudio		*	*		
Población objetivo, muestra y estrategias de muestreo				*	
Métodos y medios para recopilar información				*	
Dimensiones bioéticas				*	
Estrategias para el análisis de información					*
Consideraciones administrativas del proyecto					*
Creación de los anexos					*
Autorización del proyecto					*
Argumentación del trabajo					*

4.2. Presupuesto

	Ítems	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Atenciones	Transcripción	Papel	170	2.10	357.00
	Web	Hrs.	275	2.20	605.00
	Empastamiento	Cant.	08	35.00	280.00
	Provisión	Cant.	100	10.50	1,000.50
	Transporte	Cant.	100	2.00	200.00
	Subtotal				
Insumos	Hojas bond	Mil	01	69.90	69.90
	Bolígrafos	U.	09	3.5	31.50
	Fichero	Dz.	06	25.90	155.40
	Laptop	U.	01	1500.90	1500.90
	Subtotal				
N°	ÍTEMS				COSTO (S/.)
I	Atenciones				2,442.50
II	Insumos				1,757.70
TOTAL					4,200.20

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mousazadeh S, Yektatalab S, Momennasab M, Parvizy S. Job satisfaction challenges of nurses in the intensive care unit: A qualitative study. *Risk Management and Healthcare Policy* [Internet] 2019; 12(1):233-242 [consultado 18 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6859118/pdf/rmhp-12-233.pdf>
2. Cassiani S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Lejía C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de Covid-19 *Rev Panam Salud Públ.* [Internet] 2020; 44:e64 [Consultado 18 de julio de 2024]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52081/v44e642020.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
3. Peña B, García A, Miranda M et al. Estrés parental y sus dimensiones en Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal – Pediátrica: Revisión Narrativa. *ACC Cietna* [Internet] 2021; 2 (8): 67 – 84 [consultado 19 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/611/1237>
4. Mira A, Bastía R. Ser padres en una unidad de neonatología: una construcción desde la creencia [Internet]. 2020 Dic [consultado 19 de julio de 2024]; 46 (4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012&lng=es. Epub 08-Feb-2021.
5. Espinoza E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2020 Dic [consultado 19 de julio de 2024]; 46 (4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012&lng=es. Epub 08-Feb-2021.
6. Ministerio de Salud. Boletín epidemiológico, volumen 31 –SE 26. Disponible en:

https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202226_26_125857.pdf

7. Rodríguez P, Reategui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención de salud de pacientes internados en un hospital nacional de Lima, 2018. Horiz. Medi. [Internet] 2022; 22 (3): e1769 [Consultado 19 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1769>

8. Pariasca R. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. [Tesis de maestría]; Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5085631/PARIASCA%20P%20C3%29REZ%20RUTH%20ANTOLINA.pdf?v=1693929459>

9. Peñaranda S, Roppel D. Sentimientos y modos de afrontamiento de los padres a la internación de un hijo en neonatología. NE [Internet] 2019; 37 – 47. [Consultado 19 de julio de 2024]. Disponible en: [file:///C:/Users/DELL/Downloads/mperfetti,+Sentimientos+y+modos+de+afrontamiento+de+los+padres%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/mperfetti,+Sentimientos+y+modos+de+afrontamiento+de+los+padres%20(1).pdf)

10. Albuja R. Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un hospital público, Chiclayo 2020. [Tesis de licenciatura] 2022. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1633>

11. Adal Z, Atomsa G, Tulu G. Satisfacción de los padres con los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y Factores Asociados en el Centro Médico de la Universidad de Jimma, Etiopía. Investigaciones e Informes en Neonatología. [Internet]. 2022; 12 (1): p. 1 10. [consultado 28 julio 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/RRN.S351224>

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 para optar el título de Master Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos]. Oviedo: Universidad de Oviedo; 2021. Disponible en: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y.

13. Lake E, Smith J, Staiger D, Hatfield L, Cramer E, Kalisch B y Rogowski J. La satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento se relaciona con la falta de atención de enfermería en las unidades de cuidados intensivos neonatales. *Frente. Pediatr.* [Internet]. 2020; 8 (1): p. 74. [consultado 28 julio 2024]. Disponible en <https://www.frontiersin.org/journals/pediatrics/articles/10.3389/fped.2020.00074/full>

14. Canché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra [tesis Magíster]. Ibarra-Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2019. [Internet]. Disponible en: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9969/2/PG_772_TRABAJO_DE_GRADO.pdf

15. Balanesi M. Percepciones de las madres acerca de los cuidados brindados por el equipo de salud a sus hijos durante su internación en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en un hospital público materno-infantil. *Rev. Enf. Neonatal.* [internet] 2019; 31:22-29. Disponible en: <https://riu.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1014/Revista%20Enfermer%20C3%ADa%20Neonatal.%20Diciembre%202019%3B31%3B22-29.pdf?sequence=1>.

16. Ortiz F. Cuidado de enfermería y satisfacción en madres de neonatos en alojamiento conjunto en un hospital de Chimbote, 2023. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130690>

17. Lázaro C, Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un Hospital Nacional, Lima 2022, [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener; 2022
Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6423>
18. Santoyo M. Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en un hospital público-Lambayeque [Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2022.
Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78417/Santoyo_BMDP SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78417/Santoyo_BMDP%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Leyva G, Pacheco K. Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el Hospital Ventanilla, 2021 [Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021.
Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/492/Tesis%20Leyva-Pacheco.pdf?sequence=1>
20. Alayo K, Rodríguez S, Cuidado Humanizado de Enfermería y el Grado de Satisfacción en madres de Neonatos Prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020-2021 [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en enfermería]; Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2021.
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88366>
21. Ayuso D, de Andres B. Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. 2015. Primera Edición. España. Editorial Diaz de Santos. Disponible en: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>

22. Ministerio de salud (Perú). Resolución Ministerial N.º 545-2024-MINSA, que aprueba la NTS N.º 214-MINSA/DGIESP-2024, Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Neonatal [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 15 agosto 2024 [citado 30 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6780375/5874349-resolucion-ministerial-n-545-2024-minsa.pdf?v=1723733430>
23. Organización Mundial de la Salud. Recién nacido – salud neonatal [Internet]. OMS; [fecha desconocida] [citado 30 ago 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
24. Organización Mundial de la Salud. Prematuridad [Internet]. OMS; 2023 [citado 30 ago 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/preterm-birth>
25. Lima I, Castelo A, Assis M, Ribeiro G, Soares J, Astrês M. Atención de enfermería en la unidad de cuidado intensivo neonatal desde la perspectiva de las enfermeras. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2021; 37 (2) [consultado 20 de agosto 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200006&lng=es. Epub 01-Jun-2021.
26. Triana A. Rol de la enfermera profesional en el fortalecimiento del vínculo postnatal entre madre e hijo durante la hospitalización en la UCIN. [Tesis de especialización]; Medellín: Universidad de Antioquia, 2018. Disponible en: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11251/1/PadillaAstrid_2018_%20RolEnfermeriaVinculoPostnatal.pdf
27. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud neonatal. [Internet] 2014. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4588.pdf>
28. Novoa J, Milad M, Vivanco G, Febres J, Ramírez R. Recomendaciones de organización,

características y funcionamiento en Servicios o Unidades de Neonatología. Recome. Ram. [Internet] 2010; 80 (2): 168 – 187. [Consultado 20 de agosto de 2024] Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rcp/v80n2/art10.pdf>

29. Aquino J, Flores E. cuidado enfermero a neonatos en ventilación mecánica – Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional Docentes Las Mercedes, Chiclayo, 2017. [Tesis de especialización]; Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2017. Disponible en: <file:///C:/Users/DELL/Downloads/BC-TES-TMP-2232.pdf>

30. Saturno P, Poblano O, Flores S, Ángel-García D, O’Shea G, Villagrán V et al . Indicadores de calidad de la atención a neonatos con patologías seleccionadas: estudio piloto. Salud pública Méx [Internet]. 2019 [consultado 20 de agosto de 2024]; 61 (1): 35 – 45. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003636342019000100009&lng=es. Epub 01-Ene-2019. <https://doi.org/10.21149/9271>.

31. Valencia M, Melita A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. Rev. Benessere. [Internet] 2021; 6 (1) [Consultado 16 ago 2024]. Disponible en: <https://rcs.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037/2910>

32. Córdova S, Tene F, Falconi S. Percepción Materna de la Humanización en el Cuidado Neonatal: Desentrañando la Sensibilidad en la Atención Brindada. Cienc. Lati. [Internet] 2024; 8 (4): 4615 – 4632. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11669.

33. Estévez Abad F, Estévez Vélez A, Estévez Abad F, Estévez Vélez A. Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. Revista de Bioética y Derecho. 2021;(52):85-104.

34. Satisfacción [Internet]. Nueva Escuela Mexicana; [fecha desconocida] [citado 30 ago 2025]. Disponible en: <https://nuevaescuelamexicana.org/satisfaccion/>

35. Morales D. Satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Materno Perinatal-2013. [Tesis doctoral]; Lima: Universidad Mayor de San Marcos, 2014. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6e230781-c72a-47ec-b8c4bdb24a7b4837/content>
36. Camacho S, et al. Intervenciones de Enfermería en el duelo de padres por la muerte del recién nacido en Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal (UCIN). Revisión sistemática de literatura. [Tesis de especialización]; Bogotá: Universidad El Bosque, 2023. Disponible <https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/6469e9af-57d7-494d-80b2dd5ba3516a57/content>
37. Estévez Abad F, Estévez Vélez A, Estévez Abad F, Estévez Vélez A. Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. *Revista de Bioética y Derecho*. 2021;(52):85-104.
38. Carrasco M. Guía Cuidados Del Recien Nacido En Internación Conjunta [Internet]. Argentina: Hospital provincial Neuquen; 2009 [citado 30 de Agosto de 2025]. Disponible 44 en: https://www.saludneuquen.gob.ar/wp-content/uploads/2020/09/MinisterioSaludNeuqu%C3%A9n_Neonatolog%C3%ADa-Guia-cuidados-del-RN-en-IC-202.pdf
39. Morales C, et al. Current Stereotypes Associated with Nursing and Nursing Professionals: An Integrative Review. *Int J Environ Res Public Health*. 22 de junio de 2022;19 (13):7640. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9265497/>
40. Hernandez Y, et al. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. *Revista Cubana de Enfermería*. [Internet] 2016; 32 (4). [Consultado 20 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf21416.pdf>

41. Sanchez L. Seguridad del neonato hospitalizado: Aproximaciones y propuestas. *Enferm. univ*, [Internet] 2012, 9 (2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000200004
42. Bernal C. Metodología de la investigación. 3era Edición. Colombia: Pearson Educacion; 2010. Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
43. Albornoz E, Guzmán M, Sidel K, et al. Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación. [Internet]. 1era Edición. Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador; 2023. [Consultado 14 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
44. Nieto E. Tipos de investigación. [Internet] [Consultado 14 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
45. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet]. 1era Edición. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana de México, SA; 1991. [Consultado el 14 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://trabajosocialsantafe.org/wp-content/uploads/2019/02/Sampieri Metodologia-de-la-Investigacion-sampieri.pdf>
46. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. ©Universidad Ricardo Palma. Disponible: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
47. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013
48. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis de Maestría]; Piura,

Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596>

49. Ñaupas H, Valdivia R, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa cualitativa y redacción de la tesis. [Internet]. 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018. ISBN 978-958-762-876-0. [Consultado 15 agosto 2024]. Disponible en:
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

50. Arévalo P, Cruz J, Guevara C, Palacio A, Bonilla S, Estrella A, Guadalupe J, Zapata M, Jadán J, Arias H, Ramos C. Actualización en metodología de la investigación científica. [Internet]. 3a. Edición. Ecuador: Editorial Universidad Tecnológica Indoamérica, 2020. ISBN 978-9942 821-13-3. [Consultado 15 agosto 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1686>

51. Villanueva F. Metodología de la investigación. [Internet]. 3a. Edición. México: Editorial Klik soluciones educativas, 2022. ISBN 978-607-8855-05-6. [Consultado 15 agosto 2024]. Disponible en: <https://eltimonlibreria.com/autor/francisco-jesus-villanueva-couoh>

52. Arias G. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. [Internet]. 6ta. Venezuela: Editorial Episteme, 2012. ISBN: 980-07-8529-9. [Consultado 15 agosto 2024]. Disponible en:
<file:///C:/Users/letra/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectedeInvestigacin6ta.Edicin.pdf>

53. Corona J. Apuntes sobre métodos de investigación. Medisur. [Internet]. 2016; 14 (1): p. 81 83. [Consultado 15 agosto 2024]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es.

54. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales

del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis de Maestría]; Piura, Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596>

55. Villanueva Ascurra C del P. Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de neonatos, unidad de cuidados intensivos neonatales, hospital José Agurto Tello 2021. Quality of care and satisfaction of parents of neonates, neonatal intensive care unit, José Agurto Tello hospital 2021 [Internet]. 12 de diciembre de 2021 [citado 28 de febrero de 2024]; Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5883>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales en un hospital público, Lima 2025?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales en un hospital público, Lima 2025.</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de la atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales en un hospital público, Lima 2025.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Infraestructura y servicio al neonato Proceso de atención Resultados de atención <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción de padres</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Capacidad de respuesta Empatía profesional Seguridad y confianza Competencia técnica 	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</p> <p><u>METODO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: 80 padres</p> <p>Muestra: 80 padres</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p>
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión infraestructura y servicios al neonato con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión proceso de</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión infraestructura y servicios al neonato y la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p> <p>Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión infraestructura y servicios al neonato con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p> <p>Ho: No existe relación entre la dimensión infraestructura y</p>		

<p>atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales? ¿Cómo se relaciona la dimensión resultados de la atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales?</p>	<p>proceso de atención y la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión resultados de la atención y la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p>	<p>servicios al neonato con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión proceso de atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Ho: No existe relación entre la dimensión proceso de atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión resultados de la atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Ho: No existe relación entre la dimensión resultados de la atención con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p>		<p>Técnica: Encuesta</p>
---	--	---	--	-------------------------------------

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento de variable independiente: CAUSA

CALIDAD DE ATENCIÓN

DIMENSION / ITEM	OPCIONES DE MARCADO				
Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5).					
Infraestructura y servicios al neonato	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que la distribución de termo-cunas y otro tipo de mobiliario son adecuados en el área de cuidados intensivos neonatales?					
2. ¿Considera usted que las instalaciones y ambientes del área de cuidados intensivos neonatales presta las garantías de seguridad?					
3. ¿Considera usted que los servicios higiénicos del área de cuidados intensivos neonatales se mantienen limpios y desinfectados?					
4. ¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales cuenta con señaléticas que permiten orientarla?					
5. ¿Considera usted que el equipamiento empleado en el área de cuidados intensivos neonatales tiene apariencia moderna?					
PROCESO DE ATENCIÓN					
6. ¿Considera usted que el horario del servicio del área de cuidados intensivos neonatales le resulta cómodo?					
7. ¿Considera usted que en todas las atenciones que realiza el equipo médico del área de cuidados intensivos neonatales transmite confianza a los usuarios o pacientes?					
8. ¿Considera usted que los profesionales de la salud del área de cuidados intensivos neonatales siempre están dispuestos a brindarle ayuda?					
RESULTADOS DE ATENCIÓN					
9. ¿Considera usted que el profesional le comunica a detalle la situación del neonato cuando concluye el servicio de atención?					
10. ¿Considera usted que el profesional de salud examino al neonato con paciencia e interés?					
11. ¿Considera usted que el sistema de atención es inmediato?					
12. ¿Considera usted que cuando tiene algún problema el servicio muestra interés en resolverlo?					
13. ¿Considera usted que el servicio a realizado bien su atención desde la primera vez?					
14. ¿Considera usted que el área de administración del hospital contribuyo en la adquisición de algún insumo médico, comprendiendo su situación económica?					

Cuestionario de satisfacción de los padres

Nunca	Casi nunca	Ocasional	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ITEM	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta					
1. ¿El profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales explica todo muy claramente?					
2. ¿El profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales muestra predisposición para servir al usuario?					
3. ¿El personal de servicio de apoyo (laboratorio, farmacia, etc.) es rápido y eficiente?					
Empatía profesional					
4. ¿Cuándo acudió a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales a resolver su problema, lo consiguió?					
5. ¿Siempre encuentra alivio cuando habla como el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales?					
6. ¿En general el servicio recibido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales ha sido muy beneficioso para usted?					
7. ¿El personal de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales está siempre disponible cuando lo necesita?					
Seguridad y confianza					
8. ¿Si tuviera un amigo con problemas similares a los de usted le recomendaría el servicio?					
9. ¿Ha tenido la sensación de haber recibido un buen trato en este servicio?					
10. ¿Considera usted que la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales demuestra proyección de mejorar a futuro?					
11. ¿Considera usted que la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales presta garantías en los exámenes médicos requeridos?					
Competencia técnica					
12. ¿Considera usted que el profesional de salud que le atendió tiene conocimientos suficientes sobre la medicina o medicamentos aplicados?					
13. ¿Considera usted que el profesional de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales tuvo la capacidad para diagnosticar algún síntoma en su hijo?					

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Ailed Yanayna Sanchez Lamus

Título: Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción de los padres en la Unidad de Cuidados Intensivos neonatales de un hospital público, Lima 2025

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción de los padres en la Unidad de Cuidados Intensivos neonatales de un hospital público, Lima 2025. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Ailed Yanayna Sanchez Lamus, el propósito de este estudio es Establecer cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Su ejecución permitirá establecer la relación que existe entre la calidad de la atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres en la UCIN.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos 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

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco 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 su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Ailed

Yanayna Sanchez Lamus (indicar número de teléfono: 98758469) o con la Lic.
..... (número de teléfono: 95869658) o al comité que validó
el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la
investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.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.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

Sanchez Lamus 30-04-26.docx

 Universidad Wiener

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::14912:585099020

Fecha de entrega

30 abr 2026, 4:06 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

30 abr 2026, 4:17 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Sanchez Lamus 30-04-26.docx

Tamaño del archivo

1.9 MB

52 páginas

10.613 palabras

62.811 caracteres




11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2023-12-23	<1%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-10-17	<1%
5	Internet	repositorio.upch.edu.pe	<1%
6	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-03-11	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-11-22	<1%
9	Internet	dspace.umh.es	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-28	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2024-08-15	<1%