



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de la unidad
de cuidados intermedios del servicio de neonatología de un hospital del Callao

- 2023

**Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Neonatología**

Presentado por:

Autora: Castillo Carranza, Sonia Janet


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-0036-930X>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

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

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Sonia Janet Castillo Carranza egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DE UN HOSPITAL DEL CALLAO – 2023” Asesorado por el docente: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio DNI 09542548 ORCID 0000-0002-6982-7888 tiene un índice de similitud de 18 - dieciocho % con código OID: 14912:413181688 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

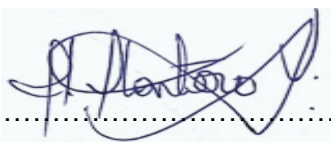
Así mismo:

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


Nombres y apellidos del Egresado: Castillo Carranza Sonia Janet
 DNI: 18081568



.....
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Montoro Valdivia Marcos Montoro
 DNI: 09542548

Lima, 09 de diciembre de 2024

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>_____ SE EXCLUYE TEXTO DE CARATULA, INDICE, POSPORTADA, TABLA DE OPERACIONALIZACION, CRONOGRAMA, HIPOTESIS ESPECÍFICA</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

Dedicatoria

A mi esposo Sergio Montenegro
Bravo mis hijos, Higler y Sergio, por
su gran apoyo colaboración y
paciencia a lo largo de este éxito
profesional.

Agradecimiento

A Jehová, por tu amor y bondad infinita, me permites seguir en mi sendero de mi vida y mis logros que son resultados de tu infinita misericordia, gracias a ti que esta meta se cumpla.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
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	5
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	7
1.5.1. Espacial	7
1.5.2. Temporal	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7

2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1. Hipótesis general	16
2.3.2. Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	24
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
4.1. Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	23
5. REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

Resumen

Introducción: La calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares en la unidad de cuidados intermedios del servicio de neonatología son dos aspectos fundamentales que impactan directamente en el bienestar de los recién nacidos y en la percepción de los cuidadores sobre la atención que reciben sus hijos. Ambos aspectos están interrelacionados y juegan un papel crucial en la mejora de la experiencia hospitalaria en estas unidades. El objetivo del presente estudio será “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en Unidad de Cuidados Intermedios del servicio de Neonatología de un Hospital de la Región Callao – Perú en el año 2023”. En cuanto a metodología es un estudio de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de nivel correlacional de corte transversal y diseño no experimental; la población estará conformada por 89 familiares que asisten a la Unidad de Cuidados Intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de la Región Callao, y se aplicara dos instrumentos: el cuestionario de calidad de atención de enfermería y satisfacción de atención ambos instrumentos son validados en cuanto al procesamiento de datos se utilizará el software SPSS 27.0 y la aplicación de pruebas estadísticas como Kolmogorov-Smirnov para la prueba de normalidad y correlación de Pearson para evaluar las relaciones entre variables.

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

Abstract

Introduction: The quality of nursing care and the satisfaction of family members in the intermediate care unit of the neonatology service are two fundamental aspects that directly impact the well-being of newborns and the perception of caregivers about the care they receive. their children. Both aspects are interrelated and play a crucial role in improving the hospital experience in these units. The objective of this study will be to “determine the relationship between the quality of nursing care and family member satisfaction in the Intermediate Care Unit of the Neonatology service of a Hospital in the Callao Region – Peru in the year 2023.” In terms of methodology, it is a study with a quantitative approach, hypothetical deductive method, cross-sectional correlational level and non-experimental design; The population will be made up of 89 family members who attend the Intermediate Care Unit of the Neonatology Service of a Hospital in the Callao Region, and two instruments will be applied: the nursing care quality and care satisfaction questionnaire, both instruments are validated in Regarding data processing, SPSS 27.0 software will be used and the application of statistical tests such as Kolmogorov-Smirnov for the normality test and Pearson correlation to evaluate the relationships between variables.

Keywords: Quality of care, satisfaction, family members, neonatology.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) según la calidad de la atención de enfermería en una unidad de cuidados intermedios neonatales está estrechamente vinculada a la satisfacción de los familiares, ya que el manejo adecuado del neonato y el apoyo emocional y psicológico a los familiares influyen directamente en la percepción de la atención recibida (1).

Es relevante mencionar por la deficiencia de la calidad de las atenciones de enfermería se presenta mortalidad en los Neonatos por este motivo la OMS emite un informe donde señala que los decesos neonatales decrecieron en 44% a partir del 2000. A pesar de ello en 2022, el 47% de fallecimientos menores de 5 años sucedieron en la etapa neonatal, esto quiere decir dentro de los veintiocho días luego del nacimiento. A nivel mundial, más de dos millones de menores fallecieron 20 días después de su nacimiento, lo que representa aproximadamente 6,500 defunciones diarias de recién nacidos. Este período es una de las etapas que refleja mayor vulnerabilidad de la vida, que demanda atención inmediata y de calidad tanto en el parto como en el cuidado del recién nacido (2).

Por lo tanto la Asociación Española de Pediatría, plantea en África Subsahariana y Asia Meridional, se registraron 2,5 millones de muerte dentro de los 28 días .En 2020, alrededor del 7% de los nacimientos en España fueron prematuros, ocurriendo antes de la semana 37 de gestación, una cifra constante últimamente (3).

Por otro lado, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), indica que cada año 6,500 niños menores de un mes mueren en Perú. El 50% de estas muertes neonatales son atribuibles a factores como la prematuridad, el bajo peso al nacer, la asfisia y las infecciones. Estas son vidas que podrían haberse salvado mediante un control apropiado

durante el embarazo, la prestación del servicio de atención al recién nacido por parte de personal de salud capacitado y la aplicación de técnicas dirigidas a la reanimación (4).

Esto implica que, en ese año, muchos recién nacidos fallecieron en las unidades de cuidados intensivos neonatales (UCIN), y sus familias vivieron esa experiencia tan disruptiva (3). La hospitalización en la UCIN puede ser una vivencia estresante y, en muchos casos, traumática tanto para el recién nacido como para su familia (5).

Un estudio de 2021 en Lima encontró que las enfermeras de atención neonatal en la práctica privada redujeron el contacto directo entre los neonatos y sus progenitoras y una de las formas significativas y beneficiosas de adaptación del neonato. Igualmente, fue motivo de observación en ciertas situaciones respecto a la seguridad de los procedimientos de reanimación del neonato (6). En otro trabajo llevado a cabo en Lima, 96 % de las madres se encontraban generalmente satisfechas con la calidad de la atención de sus hijos (7).

La satisfacción de enfermería de la UCIN y de los familiares viene a ser un factor importante para dar evaluación respecto a la eficiencia y calidad de los servicios neonatales, y la satisfacción de las enfermeras con las actitudes de los padres es un indicador del cuidado neonatal (8).

En el departamento de neonatología de un hospital de Callao, los padres y familiares expresaron cierta insatisfacción sobre la atención realizada por las enfermeras al cuidar a sus hijos. Por lo tanto, a veces dudan mucho en cuidar a sus hijos. Algunos familiares incluso mencionaron que las enfermeras no son muy buenas para cuidar a los niños y no tienen mucha paciencia para sus preguntas. Las enfermeras mencionaron que no había suficiente personal para brindar atención individual y que, a pesar de estas dificultades, se trataba de cumplir con los cuidados del recién nacido.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar de cuidados intermedios del servicio de neonatología de un Hospital del Callao-2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la interacción con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao?

¿Cuál es la relación entre el entorno con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao?

¿Cuál es la relación entre el resultado con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao?

¿Cuál es la relación entre la eficacia con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao?

¿Cuál es la relación entre la equidad con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la

satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la interacción con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital.

Identificar la relación entre el entorno con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital.

Identificar la relación entre el resultado con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital.

Identificar la relación entre la eficacia con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital.

Identificar la relación entre la equidad con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La conjugación de ambas variables está basada en la interacción entre la calidad del cuidado y el bienestar de los padres. Un cuidado neonatal efectivo y centrado en la familia no solo impacta positivamente en la salud del recién nacido, sino también en la experiencia y satisfacción de los padres, contribuyendo a una mejor recuperación y bienestar familiar en

general. La calidad en la atención del profesional enfermero se puede definir como la capacidad de los profesionales de enfermería para proporcionar un cuidado seguro, oportuno, eficiente, centrado en el paciente y con una comunicación adecuada con los padres. En este contexto, el modelo de calidad de la atención de salud es crucial, ya que establece estándares para garantizar que los recién nacidos reciban el tratamiento adecuado en cuanto a nutrición, medicación, prevención de infecciones y manejo de condiciones clínicas críticas. El modelo de la calidad total (TQM) (9), en el contexto hospitalario, este modelo enfatiza la mejorar continua de todos aspectos de la atención, con un énfasis en la prevención de errores.

La satisfacción de los padres es un componente clave que impacta en la calidad de la atención en el hospital. Su percepción no solo influye en su bienestar, sino que también afecta en cómo participan en el proceso de cuidado.

1.4.2. Metodológica

Aportará de manera significativa en futuras investigaciones semejantes respecto a la parte metodológica y la aplicabilidad de los instrumentos previamente validados y fiables: tanto el cuestionario que será aplicado para medir la primera variable (10) como el cuestionario de satisfacción (11). Además, se centra en un enfoque integral que permita realizar la medición de ambas variables de manera objetiva y detallada. Utilizando métodos cuantitativos y cualitativos, se buscará obtener una visión holística de cómo la atención del profesional enfermero impacta en la experiencia de los padres del servicio de neonatología, permitiendo identificar áreas de mejora y fortalecer la atención centrada en la familia.

Las variables del estudio se refieren al enfoque y a las estrategias que se utilizarán para medir y analizar estos dos aspectos clave, en un contexto hospitalario específico.

1.4.3. Práctica

Esta parte se justifica en los beneficios directos que puede generar para la calidad en la atención neonatal, la experiencia de los padres, y el rendimiento institucional del nosocomio. Realizar mejoras en ambas variables tienen efectos inmediatos en la salud y el bienestar de los neonatos, así como en el fortalecimiento de la reputación del hospital. Este tipo de investigación es fundamental para generar un ciclo continuo de mejora en la atención de salud, con resultados tangibles tanto para los pacientes como para la comunidad en general.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El trabajo estudio se efectuará de junio a octubre de 2023.

1.5.2. Espacial

El trabajo se ejecutará en un centro en el área de Neonatología en un establecimiento de salud de la Región Callao, Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Estará conformada por los progenitores de los menores del área de neonatología del nosocomio de la región Callao.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Leitao et al (12), 2022, Brasil realizaron un estudio cuyo objetivo fue: “analizar la frecuencia de aplicación de las medidas centrales de atención del desarrollo a los recién nacidos prematuros en las unidades de atención neonatal portuguesas e identificar su relación con las variables organizacionales”; se empleó en lo metodológico lo descriptivo, correlacional y transversal. Utilizaron una técnica de muestreo no probabilística, llegaron encuestar a 217 enfermeros de cuidados neonatales. En cuanto a los resultados, se muestra al 65.4% de la población aplicando ocasionalmente la práctica de cuidado centrada en el desarrollo, mientras que 14.3% señala que estas prácticas se ejecutaron con regularidad. Se concluye que las prácticas de la atención centrada en el desarrollo no se realizaron de forma constante en el área de cuidados neonatales.

Zepeda (11) en 2021, España presentó su trabajo el que tuvo como objetivo "evaluar la satisfacción de los padres con la calidad de los cuidados de enfermería a sus recién nacidos", mediante un estudio descriptivo, no experimental y transversal, con la participación de 24 recién nacidos con sus padres. aplicación de cuestionarios; el hallazgo de que la mayoría de los padres, está satisfecha con los servicios prestados demuestra que la calidad de atención en la UCIN es ideal y satisface las necesidades de los pacientes pequeños.

Salcedo (13), en 2020, Ecuador, presenta estudio de 10 madres “determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción. Introducción Materna a Pacientes Neonatales en la UCIN". Usando Métodos Cuantitativos, Tipo diseño descriptivo coherente

básico; selección de métodos de muestreo de enumeración. Modelo y recogida de datos para todo el grupo de estudio. Éste los datos se recopilaron mediante los cuestionarios. En cuanto a los resultados se evidencia que hay vínculo entre las variables presentando un Rho Spearman de 0,542 y $P = 0.000$. Concluyeron con la existencia una correlación positiva moderada significativa entre las dos variables estudiadas, lo que permite una apreciación directa del usuario.

Santana (14), en 2019, Ecuador, describe el propósito de su trabajo como “análisis satisfacción de los padres con la atención brindada por las enfermeras del departamento de neonatología de un hospital”. Los métodos utilizados fueron cuantitativos. Se estudiaron 269 madres mediante métodos deductivos, taxonómicos, descriptivos y correlacionales. Los resultados revelaron dificultades en la educación del paciente sobre los cuidados del bebé, así como problemas en la relación con el paciente y en diversos aspectos comunicacionales. La conclusión es que fue encontrada relación entre las dos variables.

Antecedentes Nacionales

Fretel et al (15), 2024, Huancavelica, realizaron el trabajo para poder “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos con los cuidados de enfermería en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas de Huancavelica”. En relación a metodología esta fue observacional, descriptiva, transeccional y prospectivo, llegaron encuestar a 262 madres. En el resultado se observó que el 65.3% reportaron un alto nivel de satisfacción, 25.2% indicó intermedio en la satisfacción y 9.5% expresó la no satisfacción. Para concluir, a pesar que la población se encuentra satisfecha, aún se puede encontrar un porcentaje de insatisfacción.

Chuquitaipe (16), en 2022, realizó un estudio cuyo objetivo es “determinar la relación que existe entre la calidad de atención percibida y la satisfacción de los padres respecto al tamizaje neonatal en un hospital EsSalud del Cono Sur – 2022”. En cuanto a metodología fue un estudio cuantitativo, básico, observacional y correlacional. Se llegó encuestar a 100 padres de familia con el cuestionario estandarizado para medir las variables. En el resultado se encontró una relación altamente significativa ($p=0.000$) y directa entre las variables en relación con la demora en entregar los resultados ($\rho=0.868$). Se concluye con la existencia de una relación significativa entre las variables.

Guerrero y Callao (17), en 2021, en Lima, llevaron a cabo un trabajo con el fin de “analizar y revisión sistemática sobre la calidad de atención en los servicios neonatales en contexto de covid-19”. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-exploratorio y diseño de actualización. La recopilación de la data se efectuó entre el 2018 al 2020. Se concluyó que la calidad de atención en el área de neonatología durante la pandemia fue negativo, además se mostró insatisfacción de los pacientes y precariedad en la atención.

Moreno (18), en 2020, su trabajo tuvo como objetivo “Comprender la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los familiares de los recién nacidos en la UCIN”, utilizando un método de análisis prospectivo adecuado, en el que trabajó con la comunidad, seleccionando a 141 padres. Los datos fueron recogidos mediante cuestionarios. Se determinó que la calidad en la prestación de los servicios disponibles fue considerada por los progenitores como regular (61,0%), con una calificación de satisfacción general de media (64,5%); también se llegó a la conclusión que las variables estudiadas están directamente relacionadas.

Duran y Marquina (19) en 2019, realizaron un estudio con el objetivo de: “comprender la satisfacción materna y su relación con el cuidado del recién nacido” en relación a metodología fue un estudio de enfoque cuantitativo y descriptivo. Resultados evidencia que el 80 % de las madres estaban satisfechas en la dimensión interacción madre-hijo; el 86,7 % de las madres estaban satisfechas con la dimensión cuidado superpersonal y el 80,0% de las madres estaban satisfechas con el tiempo de lactancia. Al final se encontró que gran parte de las madres pretérmino estaban satisfechas con los servicios de neonatología.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

Calidad del servicio o términos de atención relacionados con el cumplimiento necesidades y requerimientos a nivel individual y del paciente toda la sociedad. Está basado en una organización transformadora que tiene como objetivo conseguir un excelente servicio a brindar, eliminar todo tipo de errores y mejorar el estilo de desempeño de la agencia (20).

La OMS menciona respecto al alto nivel en la atención médica como un agrupamiento de actividades el cual garantiza a que los pacientes reciban un nivel de atención óptimo, teniendo en cuenta a los niveles de atención, como también las características propias del paciente, los riesgos iatrogénicos e inducidos por el paciente (21).

2.2.2. Teorías de calidad de atención

Se mencionó como teoría el modelo del médico libanés Avedis Donabedian sobre calidad de atención; tanto sus dimensiones de estructura como el proceso y el resultado y los

indicadores de evaluación fueron definidos por la OMS en 1966. Actualmente, el vínculo entre los enfoques de proceso y de resultado, así como la organización de estándares, conducen a importantes consideraciones sobre la responsabilidad de ofrecer la mejoría en la calidad del trabajo (22).

Indicadores de estructura. Son las características físicas y organizativas relativamente estables, al igual que la disposición del recurso humano y financiero para brindar un lugar de atención (22).

Indicadores de proceso. Hacen referencia a la labor que pueden realizar los médicos y los proveedores respecto a los pacientes, su participación en las actividades de apoyo al diagnóstico y las actitudes, competencias, habilidades y métodos utilizados para realizar estas actividades (22).

Los indicadores de resultado. Esto se vuelve aún más importante debido a lo necesario por satisfacer al usuario en cuanto a sus expectativas de servicios de mejor calidad vinculados con aquel cambio en la salud y la satisfacción del paciente sobre la atención que recibe (22).

2.2.3. Dimensiones de calidad de atención

Interacción: Está conformado por el comportamiento de los profesionales hacia los usuarios y sus reacciones, y es base importante para los que se encargan de proveer el servicio. Debido a la interrelación de las instituciones con los factores humanos, se caracteriza como experiencia del paciente, puesto que la evaluación de dichas funciones es de crucial importancia para el mejoramiento de los servicios (23)

La interacción terapéutica ocurre a lo largo del proceso entre la enfermera y el paciente, sea hablada o silenciosa, verbal y no verbal, el pensamiento y el sentimiento se

expresan a través del lenguaje de señas, la postura, el modo de comportarse, los gestos faciales, así también a través del habla (24).

La interacción terapéutica efectiva va a depender de la variedad de habilidades del agente comunicador en la parte verbal del lenguaje como en la parte no verbal con la ayuda de los movimientos corporales. El trabajo de enfermería también requiere de sus competencias cognitivas y comportamentales para una relación médico-enfermero eficaz en la que pueda comprender a los pacientes física, psicológica y emocionalmente, dando mayor confianza en sí mismo y mayor sentido de seguridad en la participación del profesional en dichas situaciones (25).

Entorno: Son las estructuras físicas de las instituciones destinadas a satisfacer las necesidades de confort de los servicios. Esto incluye elementos básicos como: las comodidades, entorno físico, limpieza, orden, privacidad y confianza del paciente (26). También es considerado un elemento del entorno del usuario que facilita alojamiento confortable como iluminación, ventilación, privacidad y limpieza (27).

Según la OPS, los profesionales de la salud resultan ser un componente esencial de la justicia social la cual aborda las condiciones a nivel social, económico, demográfico o geográfico, las inequidades o las diferencias reversibles que se presentan en los grupos de población. La fuerza laboral de salud está conformada por los procesos tanto a nivel social como económico los cuales crean y propagan disparidades en los resultados de salud, en lugar de resultados de salud y resultados en cascada (28).

2.2.1. Satisfacción del familiar

La satisfacción viene a ser aquel resultado relacionado con el cumplimiento de las expectativas de los familiares frente a un cuidado y atención de calidad recibida para su hijo por parte de la enfermera. En cuanto a la satisfacción, evaluamos la atención brindada por la enfermera, la manera que hacen satisfacer los requerimientos del paciente y los procedimientos necesarios para la brindar una atención de calidad (29).

También es posible hacer una definición relacionada al conjunto de condiciones en el sistema de salud que satisfacen las expectativas del usuario o familiar recién nacido, es la valoración de un individuo a partir de la percepción del entorno y de las características físicas del entorno por parte del familiar recién nacido. Características de los servicios recibidos (30).

Teoría de satisfacción de familiar

De acuerdo a la teoría de los cuidados de enfermería de Kristen Swanson la cual trata sobre la satisfacción del parentesco, la plantea como una forma de educación. Cuando se trata de personas respetables, el compromiso y la responsabilidad que conlleva es una prioridad. De esta forma, esboza cinco conceptos clave que se consideran un proceso evolutivo que permite profundizar en la dimensión holística de la profesión de enfermería como ciencia y, a la vez, como arte. El primero es el concepto de conocimiento, que se refiere a la habilidad y capacidad de un profesional para ofrecer un cuidado al sujeto, la familia y a la comunidad; como segundo concepto se denomina “compañerismo”, que incluye el cuidado y compromiso de la persona que conduce al cuidado de los necesitados; los ejemplos tercero y cuarto son los conceptos “hacer y posibilitar”, los cuales se encuentran íntimamente vinculados, ya que desde este punto donde las condiciones en que viven el prestador de salud

(cuidado), el cliente y la organización deben ser armoniosas y bien sincronizadas, por lo tanto, permitir que la atención se realice o, si no es posible, hacer que sea menos probable que se ponga en práctica, en última instancia, mantener la creencia de que fue el resultado de la atención brindada, recibida y enseñada a través de inferencias lógicas y evidencia científica de apoyo (26).

Dimensiones de la satisfacción del familiar

Técnico-científica: Se refiere a la formación recibida por las enfermeras, así como la competencia científica y competencia en conocimientos que les faculte conseguir un desarrollo pleno en todos los procedimientos clínicos (31).

Resulta ser una combinación de logros científicos junto a las habilidades propias de la profesión para proporcionar un sistema estable y completo para usuarios de atención médica. Así, a través del trabajo dentro del programa, el sector de enfermería ha desarrollado una serie de tecnologías avanzadas de atención al paciente que reflejan su habilidad para pronosticar los riesgos y las enfermedades del paciente de forme pertinente y constante (32).

Humana: Una persona se considera una persona multifacética, creada por varios métodos biológicos y psicológicos que se relacionan con los aspectos individuales de una persona, cuyas características principales son las relaciones con los demás. La asociación enfermera-paciente se entiende como un proceso interaccional y transaccional de acción-respuesta (33). Hace referencia al cuidado de tipo humanístico y es un punto esencial de la atención médica. Incluso, es considerado como un todo biopsicosocial por ello, es relevante el cuidado y tratamiento de la salud del ser humano; según las palabras de Maslow en la que dice que todos los individuos necesitan experimentar que son seres valiosos y en cierta forma

también amigos también deben pensar que es digno (34).

Entorno: Esta dimensión se refiere a los conceptos básicos en salud sobre comodidad, privacidad, ambiente y confianza del paciente en atención (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación directa entre la calidad de la atención de enfermería y la atención satisfacción de los padres en el área de neonatología de un Hospital del Callao, 2023.

Ho: No existe relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los padres del área de neonatología de un Hospital del Callao, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Ha1: Existe relación directa entre la interacción con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao.

Ha2: Existe relación directa entre el entorno con la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao.

Ha3: Existe relación directa entre los resultados y la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao.

Ha4: Existe relación directa entre la eficacia y la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao.

Ha5: Existe relación directa entre la equidad y la satisfacción de los padres que asisten al área de Neonatología de un hospital del Callao.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se empleará el método hipotético-deductivo el cual se entiende como aquel enfoque utilizado en toda investigación de tipo científico basado en el planteamiento de hipótesis (suposiciones o conjeturas) y su posterior prueba a través de la deducción de consecuencias verificables (36).

3.2. Enfoque de la investigación

Será cuantitativo. En toda investigación se refiere a un tipo de estudio basado en recolectar y analizar información numérica a fin de obtener conclusiones objetivas y generalizables. Este enfoque se utiliza para medir variables, identificar patrones y establecer relaciones entre diferentes elementos de un fenómeno o situación (37).

3.3. Tipo de investigación

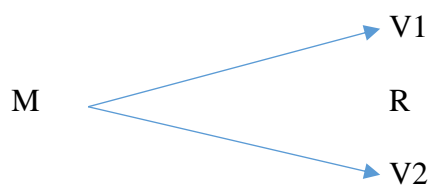
El tipo será aplicado puesto que proporciona una solución ante una problemática establecido que incluye un cuestionamiento orientado a la solución de una circunstancia en particular; es decir, busca el seguimiento de un tema específico para ser llevados a la práctica (36).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño será no experimental porque no se realizará manipulación de alguna variable, sino que serán observadas en su contexto natural. Este enfoque se emplea cuando es nada posible o éticamente inadecuado realizar manipulación o control de variables involucradas en el fenómeno que se está estudiando (38).

Además, será descriptivo-correlacional son dos tipos de enfoques no experimentales en investigación que se diferencian principalmente en sus objetivos y en cómo abordan el análisis de las variables (36).

El esquema de la relación entre variables es la siguiente:



Donde:

- V1 : Calidad de Atención
- V2 : Satisfacción de los padres
- M : Padres de familia
- R : Relación entre variables

3.5. Población, muestra y muestreo

La población estará constituida por 89 familiares de recién nacidos atendidos en servicio de Unidades de Cuidados Intermedios del área de Neonatología de un establecimiento de salud de la región Callao; en cuanto a la muestra será la misma ya que no

será conveniente calcularla por ser una población censal (menor de 100).

Los criterios de inclusión son:

- Padres que acepten firmar en consentimiento informado.
- Familiares que deseen participar en el estudio.
- Familiares de recién nacidos que se encuentre en cuidados intermedios.

Los criterios de exclusión son:

- Familiares que no deseen participar en dicho estudio
- Familiares de recién nacidos que se encuentren en emergencia y UCI.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia o intencional, en el cual toda la población del presente estudio pasa a formar parte de la muestra en su totalidad, siendo de 89 familiares de recién nacidos que se encuentran en cuidados intermedios de un Hospital de Callao.

Asimismo, el muestreo es el proceso o técnica de seleccionar un subconjunto de un grupo más grande de un grupo poblacional para evaluar las características del grupo (36).

El tipo de muestreo por conveniencia e intencional, implica elegir personas a las que el investigador pueda llegar y ponerse en contacto fácilmente; en lugar de seleccionar personas al azar de una determinada población (36).

3.6. Variables y operacionalización

Variable independiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Variable 1 (V1) Calidad de atención	La calidad en la atención viene a ser la capacidad que poseen los profesionales es para lograr obtener estándares óptimos en los servicios prestados de acuerdo con las expectativas de los destinatarios del servicio	Serie de actividades que se desenvuelve bajo lineamientos para brindar calidad en el servicio para los usuarios y los familiares y serán medidos por un cuestionario de 24 ítems con 5 dimensiones.	Interacción	Actitud Profesional Experiencia Tolerancia Comunicación	Ordinal	Bajo (25 – 58) Medio (59 – 91) Alto (92 – 125)
			Entorno	Instalación Condiciones Ambientales Limpieza		
			Resultado	Tiempo de espera Orientación recibida Abastecimiento de insumos Equipamiento		
			Eficiencia	Normas Protocolos Procedimientos		
			Equidad	Igualdad en la consulta Equidad en la cita		
Variable 2 (V2) Satisfacción del familiar	Es la valoración de un individuo a partir de la percepción del entorno y de las características físicas del entorno por parte	Se refiere a la percepción del familiar del niño respecto a la calidad en el servicio comparando lo con lo que esperaba recibir y se medirá con un instrumento de 17	Técnico científica	Efectividad Eficiencia Seguridad Integralidad	Ordinal	Baja (17 – 27) Media (28 - 39)
Humana	Respeto Información	Alta (40 – 51)				

del familiar recién nacido	preguntas y 3 dimensiones	Entorno	Interés Amabilidad Limpieza Orden Comodidad
----------------------------	---------------------------	---------	---

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica del estudio será la encuesta una herramienta para la recopilación de datos de forma rápida y eficiente para obtener las respuestas (39)

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1. Se usará un cuestionario que consta de 24 preguntas cerradas el cual se elaboró por el autor Sisalema Rivera K. (10) en el hospital General Guasmo Sur de Guayaquil – Ecuador (Universidad César Vallejo – Perú) en el año 2019. Este instrumento medirá 5 dimensiones, a saber: Interacción con 6 ítems, entorno con 5 ítems, resultados con 5 ítems, eficacia con 5 ítems y equidad con 3 ítems.

Instrumento 2. Se usará un cuestionario que consta de 17 ítems medidos mediante escala de Likert. El instrumento se elaboró por el Medina Sarmiento D. (11). Se medirán 3 dimensiones, a saber: técnico-científica con 6 ítems, humana con 5 ítems y entorno con 6 ítems.

3.7.3. Validación

Instrumento 1: El cuestionario fue validado mediante los jueces de expertos y la concordancia fue del 95 %.

Instrumento 2: El cuestionario de satisfacción también fue sometida a jueces expertos con una significancia del 0.000 en la prueba binomial.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: El cuestionario aplicó una prueba piloto y resultó un coeficiente de alfa de Cronbach resultante a 0,846 lo que quiere decir que es altamente confiable.

Instrumento 2: El cuestionario de satisfacción también obtuvo como resultado un coeficiente de Alpha de Cronbach a 0.950, lo que quiere decir que es altamente confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez aprobado el proyecto por la Universidad Norbert Wiener, se emitirá una carta de presentación al director del Hospital, a fin de firmar la autorización para ejecutarlo; posteriormente, se captará a los padres de familia de los recién nacidos que se encuentran en los cuidados intermedios para firmar el consentimiento informado; y seguidamente se aplicará los instrumentos a los participantes; luego de terminar la recolección de datos, se realizará el procesamiento de datos con apoyo de los programas estadísticos Microsoft Excel 2021 y SPSS versión 26.0, para ser reportados en tablas y/o figuras, presentados los resultados descriptivos e inferenciales; así como la contrastación de las hipótesis con el apoyo de la Prueba de Correlación de Spearman (R_h).

3.9. Aspectos éticos

Se tomará en consideración al Comité de Ética de la institución universitaria, así como los principios bioéticos de Belmont que son los siguientes:

Autonomía. Se hará respetar la voluntad de los padres de familia para que den su firma del consentimiento informado para poder realizar la aplicación de los instrumentos.

Beneficencia. La investigación beneficiará a los padres de familia ya que se buscará mejorar la calidad de la atención por parte del establecimiento de salud.

No Maleficencia. El trabajo no originará ningún perjuicio a los que participen en el trabajo ya que su participación radica en completar los dos instrumentos validados y confiables.

Justicia. Los padres de familia que participen serán tratados en consideración y sin mediar algún criterio relacionado a la discriminación en cuanto al género, etnia, edad, condición social, credo, etc.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023				
	JUN	JUL	AGO	SET	OCT
Planteamiento del Problema	X				
Identificación de fuentes bibliográficas	X	X			
Redacción de la problemática y marco teórico		X			
Redacción de la justificación		X	X		
Planteamiento de los objetivos			X		
Señalamiento de la metodología			X		
Indicación de la población			X		
Técnicas e instrumentos para recolectar datos			X		
Establecimiento de los aspectos bioéticos			X	X	
Aplicación de análisis de los datos				X	
Aspectos administrativos				X	
Ordenamiento de los anexos				X	
Aprobación del proyecto				X	X

4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicio	Tippear	Hojas	50	10.00	500.00
	Internet	Hora	200	3.00	600.00
	Viáticos	Unidades	50	10.00	500.00
	Movilidad	Unidades	50	2.00	500.00
	Subtotal				2,100.00
Recurso material	Hojas	Millares	02	80.00	160.00
	Lapicero	Unidades	10	2.00	20.00
	Archivador	Unidades	05	30.00	150.00
	Memoria USB	Unidades	03	90.00	270.00
	Subtotal				600.00

N°	Ítems	Costo (S/.)
1	Servicios	2,100.00
2	Recursos materiales	600.00
Total		2,700.00

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mortalidad neonatal [Internet]. 2024. p. 1–5. Available from: <https://data.unicef.org/topic/child-survival/neonatal-mortality/>
2. Unicef. La mortalidad infantil. Comunicado de prensa. 2024. p. 1–10.
3. Montes Bueno MT, Muñoz C, Rodríguez S, Sola A. Cuidados al final de la vida en unidades de cuidado intensivo neonatal de Iberoamérica: una mirada desde la perspectiva de enfermería. *An Pediatría*. 2024;100(2):97–103.
4. Unicef. Para cada Infancia [Internet]. 2019. p. 1–7. Available from: <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/unicef-senala-que-anualmente-se-pueden-salvar-la-vida-de-3-millones-de-recien#:~:text=La mortalidad infantil en Perú,atención a la mortalidad neonatal.>
5. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2024.08.003>.
6. Coronado A, Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017.; [Tesis] 2018. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1.2018>;
7. Luque J. Conocimientos del profesional de enfermería sobre la atención inmediata del recién nacido en el servicio de neonatología de una clínica privada Lima, 2019. [Tesis de especialidad] 2019. [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <http://200.121.2019>;
8. Oglio I, et al. Neonatal intensive care parent satisfaction: a multicenter study translating and validating the Italian EMPATHIC-N questionnaire. *Italian Journal of Pediatrics*. 2018; 44(1). *Ital J Pediatr*. 2018;44(1):1–8.

9. Maderuelo Fernández J. A.. Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. Medifam [Internet]. 2002 Dic [citado 2024 Nov 22]; 12(10): 41-54. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng.
10. Sisalema K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Universidad Cesar Vallejo. 2019. [Tesis de titulación]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>
11. Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2016. Dispon. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/763>
12. Leitao L. et al. Developmental Care of Premature Newborns: Study on Practices in Portuguese Neonatal Units. *Texto e Contexto Enferm*. 2022;31:1–15.
13. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis] Ecuador: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49596>
14. Santana J. Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel de la ciudad de Guayaquil. [Tesis] Ecuador: Universidad Católica de S.
15. Fretel N. et al. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. *Rev Vive*. 2024;7(19):164–73.
16. Chuquitaipe D. Calidad de atención y satisfacción de los padres respecto al tamizaje Neonatal en un Hospital Essalud del Cono Sur -202. 2020.

17. Guerrero A., Callao M. Calidad De Atención En Los Servicios Neonatales En Contexto Covid-19. *Salud Vida Sipanense*. 2021;8(2):68–77.
18. Moreno S. Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, Hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019. [Tesis]. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado 16 Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.p>.
19. Duran E, Marquina C. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital virgen de Fátima Chachapoyas 2017. [Tesis]. Chachapoyas: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [Citado 16 Enero del 2022] Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3427>
20. Cano C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2019. [Tesis]. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado 16 Enero del 2022]. Disponible en: [htt. https://hdl.handle.net/20.500.12692/52981](https://hdl.handle.net/20.500.12692/52981)
21. Organización Mundial de la Salud. Las mujeres que reciben atención continuada supervisada por personal de partería profesional formado y homologado según normas internacionales tienen un 16% menos de probabilidades de perder a sus niños, y un 24% menos de.
22. Lake T. et al. Measuring Parent Satisfaction With Care in Neonatal Intensive Care Units: The EMPATHIC-NICU- USA Questionnaire. *Front. Pediatr.* [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022] 8:541573. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fped.2020.541573>.

23. Coronado A, Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017.; [Tesis] 2018. [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en:<https://tesis.usat.edu.p>.
24. Luque J. Conocimientos del profesional de enfermería sobre la atención inmediata del recién nacido en el servicio de neonatología de una clínica privada Lima, 2019. [Tesis de especialidad] 2019. [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2161>
25. Essalud. Guía de atención al asegurado Emergencia Pediátrica. [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G_emergencia_pediatrica pd](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G_emergencia_pediatrica_pd).
26. Sisalema K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Universidad Cesar Vallejo. 2019. [Tesis de titulación]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>
27. Torres J, Véliz D. Calidad en la atención de enfermería en la recuperación de los neonatos hospitalizados. [Tesis] Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2021 [Citado 15 enero del 2022] Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/53966/1/1735->.
28. Organización Panamericana de Salud. Equidad en Salud. Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=5586:healtheq&Itemid=0&lang=es#.

29. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”; 3(1): [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.p>.
30. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima 2017. [Tesis de especialidad].2017 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitst>.
31. Aparcana J, Marin K. Interacción terapéutica entre enfermera – paciente y su relación con factores socioculturales del paciente pre – operatorio. Servicio Cirugía de día. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Universidad Privada Norbert Wiener. 2017. [Tes. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/676>
32. Urpeque N, López F. Percepción del paciente del servicio de cirugía sobre su relación interpersonal con la enfermera. Hospital Agustín Arbulú Neyra, Ferreñafe. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2015. [Tesis de titulación]. 2014 [Citado 20 E. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/364>
33. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Perú. [Tesis de Maestría]. 2014 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: [htt. https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107](http://hdl.handle.net/20.500.12692/7107)
34. Condezo M. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería a pacientes con tratamiento de quimioterapia en el servicio de oncología del Hospital Hipólito Unanue, 2017. [Tesis de titulación]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022] Disponible desde: <https://es.scribd.com/document/289487758/Manual-de-Investigacion-Educativa>

35. Lam R, Hernández P. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter* 2008 Ago 24(2) [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?scrip>.
36. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 1997. 497 p.
37. Pérez A, Santamaria EK, Operario D, Tarkang EE, Zotor FB, Cardoso SR de SN, et al. Metodología de la Investigación [Internet]. Vol. 5, *BMC Public Health*. 2017. 1–8 p. Available from: <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298><http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf><http://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005><http://www.biomedcentral.com/14712458/12/58><http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>
38. Hernández R. Metodología de la Investigación. [Internet]. Vol. 7, *Syria Studies*. 2015. 37–72 p. Available from: https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/downloadhttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf<https://thinkasia.org/handle/11540/8282><https://www.jstor.org/stable/41857625>
39. Elgueta M, Gajardo M, Sepúlveda C. Manual de investigación educativa [sede Web]. Chile: Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez; 2002 [acceso 3 de octubre de 2016]. 2018. p. 2–5.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción del Padres, del Servicio de Neonatología 1 de un Hospital del Callao 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre la dimensión interacción y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación directa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los Padres con el Servicio de Neonatología, de un Hospital, Callao 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.</p> <p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital, Callao 2023.</p> <p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión resultados y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones Interacción Entorno Resultados Eficacia Equidad</p> <p>Variable 2: Satisfacción del familiar</p> <p>Dimensiones Técnico - científica Humana Entorno</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicativo</p> <p>Método y diseño de la investigación Método hipotético inductivo</p> <p>Diseño de la investigación no experimental, descriptivo y correlacional.</p> <p>Población: 89 Padres del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción de los Padres del Servicio de Neonatología de un Hospital, Lima 2023?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.</p>	<p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión eficacia y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción de los Padres del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023</p>	<p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión equidad y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital, Callao 2023</p>		

Anexo 02: Instrumentos

1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

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

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

N.º	Dimensión/ítems	1	2	3	4	5
INTERACCIÓN						
1	Califique la actitud del profesional al brindarle atención:					
2	Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios					
3	Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado en su atención el profesional de enfermería					
4	Califique el grado de comprensión que el profesional de enfermería mostró hacia sus costumbres.					
5	En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue el profesional de enfermería?					
6	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?					
ENTORNO						
7	Califique la comodidad del área donde ha sido atendido.					
8	Los servicios donde fue atendida usted y su hijo, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención.					
9	Considera que los espacios con los que cuenta el centro de salud son suficientes para llevar a cabo la atención.					
10	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los usuarios del centro de salud?					
11	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted y su hijo?					
RESULTADOS						
12	¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al servicio?					
13	¿El profesional de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?					
14	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar la enfermedad de su hijo?					
15	¿Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?					
16	¿El servicio cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					

EFICACIA						
17	¿El profesional de enfermería le realizó una atención minuciosa a su hijo, cumpliendo las normas de atención?					
18	¿La historia clínica de su hijo se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?					

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

2.- SATISFACCIÓN DE FAMILIARES

DIMENSIÓN TÉCNICO -CIENTÍFICA

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

DIMENSIÓN HUMANA

7. ¿La enfermera conserva el orden de su persona durante el turno? Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
8. ¿El cuidado brindado del personal de enfermería a su bebé le parece el adecuado? Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
9. ¿La enfermera estableció con Ud. un momento de diálogo? Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
10. ¿La enfermera al dirigirse a usted la llama por su nombre? Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
11. ¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuyan sus miedos? Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

4 DIMENSIÓN AMBIENTE

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

Anexo 03: Formato Consentimiento informado

El siguiente documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud ocupacional y seguridad en el trabajo. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los Padres, Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023”

Nombre de la Investigadora principal: CASTILLO CARRANZA, SONIA

JANET **Propósito del estudio:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los Padres, del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.

Participantes: Familiares del Servicio de Neonatología de un Hospital del Callao 2023.

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

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

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

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

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

Confidencialidad: La información que usted proporcione está protegida, solo la

investigadora puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificada cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

.....

Correo electrónico personal o institucional:

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	4%
3	uwiener on 2024-03-12 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-04-23 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-10-29 Submitted works	1%
6	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
7	Universidad Wiener on 2024-08-13 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-10-17 Submitted works	<1%