



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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del familiar
que acuden a la unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital de
Minsa, 2025

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

Presentado por:

Autora: Chamorro Palma, Sandra Gelacia

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4962-4732>

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina del Rosario

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

Lima – Perú

2025

	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, SANDRA GELACIA CHAMORRO PALMA 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 académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR QUE ACUDEN A LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES DE UN HOSPITAL DE MINSA, 2025.”** Asesorado por el docente: Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario DNI 002865014 ORCID 0000-0001-8303-2910 tiene un índice de similitud de 8% (OCHO) con código OID: 14912:580894184 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
SANDRA GELACIA CHAMORRO PALMA
DNI 46895738



.....
Firma
Nombres y apellidos del Asesor: Morillo Acasio Berlina del Rosario
DNI: 002865014

Lima, 07 de agosto de 2026

DEDICATORIA

Gracias mi Dios bendito porque siempre dispuesto a
acogernos a pesar de nuestras rebeliones

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la Magíster Berlina Morillo por su orientación y motivación, que han sido fundamentales para la elaboración de mi proyecto de tesis.

A mis padres, por haberme educado y protegido desde el día en que nací. Son mi refugio y mi guía; gracias a su apoyo he aprendido a enfrentar desafíos con confianza

INDICE GENERAL

1.EL PROBLEMA	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.1. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4.Justificación de la investigación	4
1.4.1.Teórica	4
1.4.2.Metodológica	4
1.4.3.Práctica	5
1.5. Delimitación de la investigación	5
1.5.1.Temporal	5
1.5.3.Población o unidad de análisis	5
2.MARCO TEÓRICO	6
2.1.Antecedentes	6

2.2. Bases teóricas	8
2.3. Hipótesis	16
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Metodología 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	19
3.6.Variables y operacionalización	19
3.7.Técnica e instrumento de recolección de datos	22
3.7.1.Técnica	22
3.8. Plan de procesamiento de datos	23
3.9. Aspectos éticos	24
4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1.Cronograma de actividades.	26
4.2.Presupuesto	27
5.REFERENCIA	28
6.ANEXOS	34

RESUMEN

La hospitalización de un recién nacido genera preocupación, temor y/o ansiedad entre los padres o familiares está experiencia profundamente angustiante y emocionalmente compleja tanto para el neonato como para su familia, debido a la vulnerabilidad del estado de salud del bebé y a la incertidumbre que acompaña este proceso. En este contexto, es fundamental garantizar la recuperación del neonato por lo cual deben de recibir una atención adecuada. Asimismo, facilitar el acceso de los familiares directos a las UCIN promueve el vínculo afectivo. **Objetivo:** “Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres que acude a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales”. **Método:** “el método es hipotético deductivo; de tipo aplicada; con un enfoque cuantitativo y el diseño correlacional”. **Población:** estará constituida por 70 padres de familia cuyos hijos se encuentran hospitalizados en las áreas de cuidados intensivos neonatales. La muestra será censal, ya que se incluirán todos los progenitores. Se aplicará dos cuestionarios. **Resultados:** se realizará un análisis inferencial utilizando la prueba de Spearman y el SPSS versión 26; se presentarán en tablas al concluir la investigación

Palabras claves: Enfermera, satisfacción, cuidados intensivos neonatales, calidad de atención

ABSTRACT

The hospitalization of a newborn generates worry, fear, and/or anxiety among parents or family members. This is a profoundly distressing and emotionally complex experience for both the newborn and their family, due to the vulnerability of the baby's health and the uncertainty that accompanies this process. In this context, it is essential to ensure the newborn's recovery, which requires them to receive appropriate care. Likewise, facilitating access for immediate family members to the NICU promotes emotional bonding. Objective: "To determine how the quality of nursing care relates to the satisfaction of parents who visit the Neonatal Intensive Care Unit." Method: "The method is hypothetical-deductive; applied; with a quantitative approach and a correlational design." Population: This will consist of 70 parents whose children are hospitalized in the neonatal intensive care units. The sample will be a census, as all parents will be included. Two questionnaires will be administered. Results: "An inferential analysis will be performed using Spearman's rank correlation coefficient and SPSS version 26; the results will be presented in tables upon completion of the investigation".

Keywords: Nurse, satisfaction, neonatal intensive care, quality of care,

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de la atención ofrecida en los servicios de salud implica una planificación detallada, motivación, y un manejo adecuado para proporcionar una atención de salud precisa y oportuna (1). La “Organización Mundial de la Salud”, sostiene que la atención en el campo de la salud debe estar enmarcada adecuadamente y considerar varios aspectos importantes como la equidad, la accesibilidad, la eficiencia, la seguridad en el paciente y sus familiares; elementos que son fundamentales para garantizar la mejora continua durante los procesos de atención. Asimismo, la participación activa de los familiares juega un papel clave en la recuperación del neonato hospitalizado (2).

Por su parte la “Organización de Naciones Unidas”, menciona que hay déficit de situación que alarma a la sociedad ya que en los últimos años se ha incrementado la tasa de mortalidad y el número de fallecimientos 26.052 x cada 1000 nacidos vivos, lo cual resulta preocupante ya se debe priorizar la vida y la salud de la población infantil (3). En el año 2021, “la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)” estimó cerca de 6,57 enfermeras por cada 1000 habitantes, cabe recalcar, que las enfermeras se encargan del cuidado integral de las personas en todas sus etapas de vida de la persona (4). Por otro lado, una investigación desarrollada en España, reveló que la mayoría de los padres también expresó que existen deficiencias en la cobertura de seguros, lo que afecta especialmente a las personas de bajos ingresos (5).

El Banco Interamericano de Desarrollo enfatizo que alrededor del 70% de los familiares cuyos bebés se encuentran internados expresan que la atención no es la apropiada (6). En ese marco la Organización Panamericana de la Salud recalco la existencia de una gran brecha significativa en el número de profesionales de enfermería a nivel necesarios para cubrir la demanda asistencial en los países de Latinoamérica (7). En ese contexto, la Defensoría del Pueblo en Perú, manifiesta que hay una alta demanda asistencial y no ha suficiente dotación del personal de salud; que cubra las necesidades de la población; siendo los más afectados los habitantes que radican en zonas rurales donde se evidencia falta de personal de salud especializado además de servicios básicos como agua y desagüe lo cual desencadena enfermedades (8).

Una atención deficiente afecta a la salud de los pacientes, incluyendo posibles complicaciones, como retrasos en el tratamiento comparando estos hallazgos con los estándares internacionales de calidad de atención pone de manifiesto las brechas existentes resaltando la necesidad de adoptar mejores prácticas de atención en beneficio de la población y del familiar que acompaña al paciente durante el periodo de hospitalización (9).

En ese mismo escenario, Bermuy en 2023 se realizó otro estudio, “sobre la calidad de atención de la enfermera en la unidad de cuidados intensivos neonatales”, donde los resultados indicaron que el 17,2% de los familiares refiere no recibir una adecuada calidad de atención mientras que el 32,7% está insatisfecho. Estos hallazgos resaltan la necesidad urgente de implementar mejoras significativas en la calidad de la atención en el marco de la salud y priorizar medidas que adopten mejoras dentro del entorno hospitalario (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿ Como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital de Minsa, 2025?

1.2.1. Problemas específicos

1. ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Minsa?
2. ¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Minsa?
3. ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Minsa?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

“Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales”.

1.3.2. Objetivo específico

“Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales”.

“Identificar como la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales”.

“Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales”.

1.3. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El marco de la investigación permitirá observar cómo es la atención dentro del entorno hospitalario específicamente en UCIN donde la enfermera desempeña una función importante como parte del equipo de salud dado que se relaciona directamente con la recuperación de los neonatos hospitalizados. La enfermera tiene el deber de brindar cuidado seguro, efectivo y, sobre todo, con calidez. Por otra parte, la investigación se fundamentará en la “enfermería de Jean Watson, quien resalta la importancia del cuidado de la enfermera”, particularmente el emocional, que es un factor determinante en la recuperación del paciente. Otro aspecto es la empatía, la cual da confianza y la colaboración entre el paciente y la enfermera, y mejora la atención que se brinda.

1.4.1. Metodológica

Los instrumentos que se incluirán se consideran confiables y que ya han sido revisados y validados por un panel de expertos. La investigación se ceñirá a un orden metodológico que se basará en la ciencia. “Los datos que se obtengan serán pertinentes y podrán ser utilizados como insumo para otras investigaciones” que aborden de manera similar otras variables.

1.3.1. Práctica

El estudio no solo nos permitirá identificar las fortalezas y deficiencias existentes en la atención de enfermería, sino que también propondrá estrategias específicas para que las autoridades de salud diseñen e implementen políticas y protocolos dirigidos a una atención más humana, segura y efectiva para todos los neonatos, así como a mejorar la satisfacción de sus familiares. La información se recopilará utilizando instrumentos fiables, previamente revisados y validados por un panel de expertos. La investigación seguirá una secuencia específica de metodología basada en evidencia científica. Los resultados obtenidos serán útiles y servirán como referencia para futuras investigaciones que aborden las variables.

1.5. Delimitacion de la investigacion

1.5.1. Temporal

“El tiempo establecido para la ejecución del proyecto será de cuatro meses”

1.5.2. Espacial

“El estudio será ejecutado en las instalaciones de un Hospital de Lima”

1.5.3. Poblacion o unidad de analisis

“Familiares que acudan a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Minsa”.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

“Internacionales”

Jaramillo et al., (11) en el año 2023 en Ecuador, "Evaluaron la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la Uci neonatal del HGDA. En cuanto a la metodología, desarrolló el método hipotético-deductivo". De una muestra de 384 familiares de recién nacidos hospitalizados, utilizó dos instrumentos validados. Resultados: el 80% de los participantes manifestó que recibió atención de calidad y estaba satisfecho con el servicio de enfermería. Conclusión: aún se necesitan realizar mejoras en el tiempo de espera, limpieza de las instalaciones y en la higiene.

Karaca et al., (12) en Turquía, 2023 “Evaluó la satisfacción del familiar con la calidad de la atención de enfermería y examinar los factores asociados en la unidad de cuidados intensivos neonatales. En cuanto a la metodología, empleó el método hipotético deductivo”. 635 personas participaron los hallazgos mostraron; que la mayoría eran mujeres, representando el 77.3%, y el 37.6% se encontraba en el grupo de 18 a 35 años; En total, 63.9% calificaron la atención de enfermería como excelente, y la satisfacción también fue mayor. Conclusión: Los familiares estaban muy satisfechos con la atención de enfermería, también, sostienen que la satisfacción fue tan alta que recomendarían este hospital.

Skhvitaridze et al., (13); en 2022 en Estados Unidos, con el propósito de “Evaluar la satisfacción del familiar con la calidad de la atención de enfermería y examinar los factores que afectan su atención” Se describe la metodología como de diseño transversal, retrospectivo y de tipo descriptivo. Se contó con la participación de 173 personas a quienes se les dio un consentimiento informado y se les aplicaron dos instrumentos. Resultados: 70%

de los encuestados con nivel educativo superior, 89% de los encuestados describió la atención de enfermería como excelente y en relación a la atención la gran mayoría expuso un nivel de satisfacción. Para los autores concluyen que los resultados reflejan la alta aprobación.

Nacionales

Rodríguez (14) en 2023 estableció como propósito “establecer la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de la familia de la UCIN de un hospital nacional en la ciudad de Lima”, desarrollando una metodología de este tipo, aplicada, método hipotético deductivo; En una muestra de 105 usuarios, la información se recolectó a través de 2 encuestas. Resultado: el 46.7% alcanzó un nivel promedio mientras que el 53.3% es alto. Respecto a la satisfacción, fue evidente que el 13.3% mostró insatisfacción mientras que el 86.7% indicó satisfacción. Conclusión: el valor de p fue igual a 0.001.

León (15) en 2023 teniendo como finalidad "determinar la relación entre la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos en la UCI neonatal en un hospital de Lima" y desarrolló una metodología no experimental, a 93 familiares, se aplicaron 2 instrumentos validados. En los resultados, el 69.9% recibió una buena atención; sobre la satisfacción, el 65.6% expresó satisfacción con el servicio proporcionado. Conclusión. $p=0.606$, lo que mostró una correlación directa entre las variables.

Pacheco (16), en 2021 planteo en su objetivo “determinar la relación entre la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos en la UCI neonatal en un hospital de Lima” de tipo aplicada. Conto con 87 familiares se aplicaron 2 instrumentos validados. En los resultados, el 59% refirió que fue buena su

atención de manera similar el 65.6% expresó satisfacción con el servicio proporcionado. Conclusión. $p=0.606$, lo que mostró una correlación directa entre las variables

2.2. Bases teóricas

2.2.1. “Calidad de atención”

Es un enfoque dirigido a los individuos, familias y comunidades, con altos estándares en eficiencia, seguridad, oportunidad, efectividad, y acceso equitativo, que sea de manera adecuada y minimizando riesgos y errores independientemente de la condición económica los la salud es indispensable para cada ciudadano por lo tanto se deben cumplir las normas establecidas de tal manera que se adecue a todo ciudadano y se minimice riesgos y errores. El logro o consecución depende de la disponibilidad, organización y gestión adecuada de los servicios (17).

También se define “como la mejora continua de todos los procesos”, siendo los resultados iniciales observados por los pacientes y sus familias. Esto implica cumplir con las especificaciones para las cuales fue concebido. En general, los servicios se componen de acciones, procesos y ejecuciones, por lo que es crucial que las empresas y organizaciones. Asimismo, la calidad de atención debe medirse exclusivamente en función de las percepciones del cliente sobre el rendimiento del servicio proporcionado. Este es un concepto complejo y multidimensional que presenta diversas conceptualizaciones, también, se considera atributos diseñados en beneficio de los usuarios(18).

En la actualidad, uno de los grandes desafíos del sector salud, es la elaboración de estrategias que permita un excelente servicio y por consecuencia la satisfacción del usuario, porque permitirá estar a la vanguardia en el uso oportuno de tecnología,

materiales, recursos humanos e insumos. Además, es necesario un cambio en la cultura organizacional, procedimientos que apunten a brindar una atención de calidad y reformular leyes, normas, con lo cual se garantiza un cuidado holístico al paciente ya que una mala calidad puede conllevar a índices elevados de mortalidad, esta situación representa un obstáculo significativo para disminuir la morbimortalidad (19).

“Calidad de atención en enfermería”

Implica el cumplimiento de estándares clínicos, éticos y humanísticos en el ejercicio de la profesión, buscando siempre el bienestar integral del paciente. Además, este grupo profesional se considera un elemento integrador porque facilita de manera metodológica, evaluando sistemáticamente los cuidados proporcionados (20)

Por otra parte, también se considera como a capacidad de brindar cuidados que cumplan con expectativas de la población que requiere un servicio de salud; asegurando su seguridad y bienestar y concluye entre las cuales se destaca:

- Efectividad: utilizar tratamientos y prácticas basados en la mejor evidencia para lograr resultados positivos.
- Enfoque en el paciente: personalizar los cuidados según las necesidades y preferencias individuales del paciente, promoviendo una experiencia respetuosa.
- Seguridad: proporcionar cuidados que minimicen riesgos y eviten daños al paciente.
- Eficiencia: emplear los recursos bien dirigidos
- Mejora continua: revisar y ajustar constantemente las prácticas
- Equidad: asegurar que todos los pacientes reciban cuidados justos y accesibles, independientemente de su situación.

- Oportunidad: ofrecer cuidados en el momento adecuado para prevenir complicaciones y mejorar la salud (21).

Es necesario desarrollar habilidades para evaluar y analizar el cuidado proporcionado; ya que involucra diversos elementos como la infraestructura, los procesos y los resultados del cuidado. Además, la salud ha ido evolucionado hoy en día se debe contar con la participación activa del personal, pacientes y sus familias, lo que permite una evaluación más integral y efectiva de estos aspectos (22).

“Modelos de la calidad de atención”

a) Modelo de Donabedian

En calidad de atención reconocido y aclamado, considera una función de calidad de atención. Con esta perspectiva, se toma en cuenta el componente técnico y el humano en el logro de cada objetivo de salud. Así mismo, el enfoque considera el contexto en el que se encuentran las personas y articula el componente técnico, profesional, científico, humano y relacional. Desde esta perspectiva, se considera que la atención es un conjunto de acciones a individuos o a grupos con el propósito de lograr, en esta oportunidad, que el profesional elija las prácticas de cuidado que generen un mayor beneficio y bienestar al paciente (23).

b) Modelo Servqual

El modelo SERVQUAL en instituciones de salud, como hospitales, han servido como una guía para identificar y proponer las mejoras necesarias en beneficio del usuario. Este modelo ha demostrado ser válido tanto en hospitales públicos como privados. Si bien SERVQUAL es uno de los modelos más utilizados y es “una metodología general para evaluar el nivel de servicio al cliente, se han desarrollado diferentes parámetros de evaluación

o adaptaciones específicas, como en el caso de los hospitales públicos, para abordar fines particulares y mejorar la calidad del servicio” (24).

Asimismo, el modelo de la calidad de atención está compuesto por cinco dimensiones, entre las cuales destacan:

- **Tangibilidad:** Incluye equipos en buen estado y la dotación del personal.
- **Seguridad:** Se define como la competencia, cortesía y capacidad para transmitir confianza y seguridad.
- **Competencia:** Implica contar con empleados capacitados y bien informados que puedan abordar adecuadamente las preguntas y preocupaciones de los clientes.
- **Capacidad de respuesta:** para atender los requerimientos de los usuarios, prestar ayuda de forma inmediata, y mantener una actitud proactiva, enfocada en la asistencia y la prestación efectiva del servicio (25)

2.2.2.1 “Dimensiones de la calidad de atención”

Entorno:

Incluye aspectos físicos, organizacionales, psicológicos y sociales que pueden afectar la salud y el bienestar del paciente, un entorno físico deficiente o una organización ineficiente pueden llevar a retrasos en el tratamiento y a una menor satisfacción del paciente, mientras que un entorno de apoyo psicológico adecuado y un entorno social favorable pueden mejorar la experiencia del paciente y fomentar una recuperación más rápida (26).

Técnico:

Este componente busca maximizar los beneficios para el paciente mientras se minimizan los riesgos asociados involucran eficiencia en la atención, s mejora continua, competencia profesional y uso de protocolos y guías clínicas (27). Por otro lado, asegurar la eficiencia en el cuidado, la seguridad del paciente, la continua evaluación y mejora de los procesos, la competencia profesional del personal y la aplicación rigurosa de protocolos y guías clínicas, este aspecto se centra en el uso de la ciencia y la tecnología para obtener el máximo beneficio para el paciente sin incrementar los riesgos (29).

Humana:

El aspecto humano de se refiere a la relación que se crea entre pacientes y profesionales de la salud. Esta relación incluye la empatía, la comunicación, el respeto y la compasión, elementos que son igual de importantes y en un sentido más amplio que el enfoque técnico y científico, y la atención médica que debe ser humanitaria y tecnológicamente calificada, evitando elementos fríos y mecanicistas en la relación entre el profesional y el enfermo. (30).

2.2.2. Satisfacción

“Se define a la satisfacción, como el servicio prestado el cual debe mantener ciertos estándares donde el cliente se sienta a gusta con la atención recibida, además, puede ser sometido a evaluaciones de parte del empleador”. Asimismo, la satisfacción del usuario se origina a partir de una evaluación racional o cognitiva. Este nivel de satisfacción está condicionado por varios factores, como:

- Valores morales y culturales: los principios éticos y las normas culturales del usuario afectan cómo evalúa el servicio.
- Desempeño percibido: la percepción del usuario sobre cómo la organización de salud cumple con sus promesas y expectativas influye en su satisfacción. Un buen desempeño en áreas clave puede mejorar significativamente la percepción general del servicio.
- Expectativas individuales: las anticipaciones previas del usuario sobre el servicio o producto influyen en su nivel de satisfacción.
- Necesidades personales: Un servicio que aborda eficazmente las necesidades personales del usuario es más propenso a ser percibido positivamente. Asimismo, las necesidades y deseos individuales. Un servicio que aborda eficazmente las necesidades personales del usuario es más propenso a ser percibido positivamente (31).

Por otro lado, “El Ministerio de Salud (Minsa)” refiere, que los pacientes valoran tanto la competencia técnica como la empatía, la atención personalizada, comunicación asertiva y otros atributos relacionados con la experiencia de atención, la atención está principalmente influenciada por su interacción con el personal de salud, así como por diversos atributos que incluyen el tiempo de espera, la cortesía en el trato, la protección de la privacidad y la accesibilidad a los servicios. Sin embargo, lo más importante para el usuario es que reciba el servicio que busca y necesita (32).

2.2.2.1. “Dimensiones de la satisfacción”

a) Satisfacción clínica: “La satisfacción está influenciada no solo por la eficacia del tratamiento, el trato humano sino también por varios factores que afectan la experiencia del paciente, asimismo, es un indicador esencial para evaluar la calidad de los servicios de salud y refleja cómo los pacientes perciben el cuidado que reciben también se considera como el

grado en que los procesos de atención en los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados por los pacientes y reducen la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo con el estado del conocimiento médico disponible se refiere a la capacidad de una organización o un acto específico de atención médica para cumplir con las necesidades de los consumidores de servicios de salud” (33).

Un ambiente bien cuidado y adecuado suele contribuir a una impresión positiva y a la comodidad tanto del usuario como del familiar, el entorno físico del servicio, juega un papel crucial en la percepción del paciente, “la satisfacción del usuario es un indicador importante” ya que se refiere a cómo los pacientes valoran y perciben el cuidado recibido de parte del personal de salud (34).

Para garantizar una atención de alta calidad, es fundamental considerar y mejorar estos aspectos, asegurando que la experiencia del paciente sea positiva y cumpla con las expectativas. la satisfacción del usuario se ve influenciada por una mezcla de factores físicos, organizacionales, psicológicos y sociales. Además, un trato comprensivo, una comunicación clara y una atención a las inquietudes del paciente afectan positivamente su nivel de satisfacción desde una perspectiva psicológica, el apoyo emocional (35).

b) Satisfacción administrativa: Es el servicio, ya sean de productos o servicios, para atender las necesidades de sus clientes cuando desean expresar quejas, hacer sugerencias, resolver dudas sobre el producto o servicio, solicitar información adicional o requerir asistencia técnica, entre otras opciones disponibles en este sector. Además, estas estrategias son implementadas en los servicios de salud para satisfacer, de manera más efectiva (36).

2.2.2.2. Teoría de enfermería

“Este estudio se enfocará en la teoría del cuidado humano transpersonal de Watson” tiene un impacto significativo al resaltar la importancia de las dimensiones humanísticas y relacionales en el cuidado de la salud mutua entre el enfermero y el paciente, destacando el valor del cuidado holístico, la empatía, la compasión y la conexión interpersonal en la práctica enfermera. Asimismo, enfatiza la importancia de la compasión, la empatía, la autenticidad y la presencia genuina del enfermero para crear un ambiente de curación. Además, destaca la necesidad de considerar “al paciente como un ser humano completo y holístico, con necesidades físicas, emocionales, mentales y espirituales” (37)

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. “Hipótesis general”

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital de Minsa, 2025”.

HO: “No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital de Minsa, 2025”.

2.3.1. Hipótesis específicas

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de Lima, 2025”.

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de Lima, 2025”.

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de Lima, 2025”.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

“El método que se empleará es el hipotético-deductivo, que implica evaluar la hipótesis” formulada en la investigación mediante la observación y verificación de hechos, con el fin de confirmar o refutar dicha hipótesis. Además, la deducción de las consecuencias desde un marco general hasta uno específico (38).

3.2. Enfoque de la investigación

El diseño es “correlacional ya que se enfoca en examinar la relación entre dos o más variables” sin manipularlas su propósito es descubrir si y cómo las variables están relacionadas entre sí, sin establecer causalidad. Además, no se manipularán las variables por lo tanto es no experimental, también se les delimitara un periodo de tiempo por lo cual se le atribuye de corte trasversal (39).

3.3. Tipo de la investigación

Se tratará de una “investigación aplicada”, destinada a identificar las necesidades relacionadas con el problema en estudio, Por otra parte, esta investigación no pretende desarrollar nuevos conocimientos o teorías, sino que se enfoca en confrontar los resultados obtenidos con la teoría actual (40)

3.4. Diseño de la investigación

“El estudio tiene un diseño no experimental, trasversal y correlacional, ya que no se crearon situaciones nuevas, sino que se observaron situaciones existentes”. Además, los datos se recopilaron en un tiempo específico, y se buscó la relación de variables o (41).

3.5. Población muestra y muestreo

Una población es un grupo de individuos u objetos con las mismas características definidas que pueden ser evaluados o medidos. Para esta investigación, la población está compuesta por 80 miembros de la familia que visitan la UCI neonatal de un hospital en Lima. .

“Criterios de inclusión”

- Familiares que tengan neonatos hospitalizados
- familiares que superen los 18 años

“Criterios de exclusión”

- familiares que no hablen español
- Familiares que no superen los 18 años

3.6. “Variables y operacionalización”

Tabla N° 1 “Operacionalización de la variable”

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Escala valorativa (Niveles de rango)</i>
V1 “Calidad de atención de enfermera”.	Esta definición abarca tanto las características técnicas como humanas necesarias para alcanzar objetivos de salud (24).	Asimismo, en este estudio será medido a través de 3 dimensiones	- Entorno - Técnica - Humana	- Limpio. - Ambiente. - Privacidad - Seguro - Oportuno - Continuo - Respeto - Empatía - Amabilidad	Ordinal	Bueno 31-41 Regular 21-30 Deficiente 20-0
V2 “Satisfacción del familiar”	“La satisfacción del usuario surge de una evaluación racional o cognitiva”, que se deriva de comparar las	los pacientes valoran tanto la competencia técnica como la comunicación efectiva, la empatía, la atención personalizada y	- Satisfacción clínica - Satisfacción administrativa	- Tiempo de consulta - Trato - Cuidado durante la atención - Tramites de admisión	Ordinal	Satisfacción completa 42-72 Satisfacción intermedia

expectativas
con el
desempeño real
del producto o
servicio
recibido

otros atributos
relacionados
con la
experiencia de
atención

- Tiempo de espera
para la atención

25-48

Insatisfacción

0-24

3.7.Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1.Tecnica

En este sentido, para las dos variables se utilizará la encuesta como método.

3.7.2.Descripción de instrumentos

El “instrumento de la variable 1” que será proporcionado a los participantes será un cuestionario tipo Likert elaborado en 2023 por León, investigador peruano. Este cuestionario consta de 11 preguntas y 3 dimensiones que incluye entorno, técnica y humana, y será evaluado asignando una puntuación: deficiente (20-0); regular (21-30); bueno (31-41).

El instrumento 2 proporcionado a los participantes es un cuestionario tipo Likert un investigador peruano. Este cuestionario consta de 12 preguntas y 2 dimensiones como satisfacción clínica y satisfacción administrativa, diseñado en el 2020 por Pacheco y será evaluado asignando una puntuación: insatisfacción (0-24);intermedia (25-48); completa (42-72).

3.7.1. Validación

En la variable 1: “el instrumento elaborado en 2023 por León, un investigador peruano; se evaluó utilizando la fórmula estadística de V de Aiken, obteniendo un valor de 0.89” (15).

En la variable 2: el instrumento elaborado en 2020 por Pacheco, de nacionalidad peruano; se evaluó utilizando “la fórmula estadística de V de Aiken, obteniendo un valor de 0.85” (16).

3.7.2. Confiabilidad

En la variable 1: “para medir la confiabilidad se utilizó la prueba estadística de Alpha de Cronbach que obtuvo un valor de 0.88”(15).

En la variable 2: “para medir la confiabilidad se utilizó la prueba estadística de Alpha de Cronbach que obtuvo un valor de 0.96” (16).

3.8. Plan de procesamiento de datos

El proceso de recopilación de datos comenzará con la redacción de una carta dirigida a la universidad, que luego se entregará a la Institución de Salud donde se llevará a cabo el estudio. Esto es para obtener los permisos necesarios para realizar la encuesta en el servicio de emergencias. Además, se explicará la importancia del estudio a la enfermera principal. En este sentido, será necesario que cada usuario realice la encuesta, que tomará aproximadamente 20 minutos. Después del proceso de recopilación de datos, habrá un proceso de validación para asegurar que la encuesta esté completa. "El análisis de datos se realizará utilizando Microsoft Excel y SPSS versión 24. También se realizará un análisis inferencial para encontrar la relación entre las variables utilizando la prueba de Spearman. Al final del estudio, los resultados se presentarán en tablas”.

3.9. Aspectos éticos

La integridad de los participantes y sus derechos son defendidos por principios éticos que rigen la conducta de la investigación y la confiabilidad de la investigación. En relación al principio de justicia, la explotación de unos y otros debe ser evitada y, por el contrario, debe asegurarse que todos los participantes tengan las puertas abiertas para acceder a los beneficios que deriven de la investigación. En el principio de autonomía, la intervención debe

de proteger la libertad y la dignidad de los participantes, por lo que debe ser de la investigación y de los participantes la decisión de su intervención. En consecuencia, el investigador debe obtener el consentimiento informado y que no se dé presión. En el principio de beneficencia, se debe garantizar que los participantes no sean expuestos a riesgos injustos lo que implica que los beneficios de la investigación no sean demasiados y que los mínimos no sean puntos de riesgos. En no maleficencia, se establece que se debe evitar todo tipo de daño que la investigación cause a los participantes, ya sea este, físico, psicológico o social.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 “Cronograma de actividades”

2025				
Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Selección del problema	x			
Descripción de objetivos	x			
Busqueda de antecedentes de estudios	x			
Elaboración de la base teórica		x		
Establecer las hipótesis		x		
Describir la metodología		x		
Búsqueda de instrumentos			x	
Plan de procesamiento de datos			x	
Principios éticos			x	
Referencia			x	
Anexos			x	
Aprobación del proyecto				x
Sustentación del proyecto				x

4.2. Presupuesto

Materiales	Cantidad	Precio unitario	Precio final
Fotocopias	100		100
Lapiceros, plumones servicios			50
Empastados	2	100	200
Computadora	1	3,000	3,000
Anillados	2	50	50
Internet			100
Movilidad local			200
Total			3,700

5.REFERENCIAS

1. World Health Organization. Calidad de atención [Internet]. 2024 [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad [Internet]. 2024. [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/quality-health-services>
3. Organización de Naciones Unidas. Menos de un tercio de los países ha mejorado la cobertura de salud en 20 años [Internet]. 2023 [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2023/09/1524222>
4. Palomo J. La Comisión Europea alerta de la falta de profesionales en la sanidad pública española [Internet]. 2023. [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible: <https://www.abc.es/sociedad/comision-europea-alerta-falta-profesionales-sanidad-publica-20231218131136-nt.html>
5. Luhby T. Estados Unidos ocupa el último lugar en categorías de atención médica entre los países de ingresos altos [Internet]. 2021 [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible: <https://cnnespanol.cnn.com/2021/08/04/estados-unidos-salud-atencion-medica-informe-trax/>.
6. Bauhoff S. Prevenir muertes innecesarias abordando la baja calidad de la atención [Internet]. 2023. [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible en:

<https://blogs.iadb.org/salud/es/prevenir-muertes-innecesarias-abordando-la-baja-calidad-de-la-atencion/>

7. Comex Perú. Inversión pública en salud [Internet]. 2023. [Consultado el 10 de junio de 2024 25]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/inversion-publica-en-salud-mayor-presupuesto-implica-mayor-ejecucion>.
8. Defensoría del Pueblo. Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico salud [Internet]. 2023. [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
9. Galicia K. Grado de satisfacción del familiar y calidad de atención en el servicio de UCIN del Hospital arzobispo Loayza [Tesis para optar el grado de especialista en enfermería en gastroenterología y endoscopia gastrointestinal]Lima. Universidad Federico Villarreal; 2021. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6946>
10. Bermuy J. Calderón E. Calidad de atención y satisfacción del familiar del servicio Cuidados intensivos neonatales [Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de salud]Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121545>
11. Jaramillo C. Fabara G. Falcon R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de la Uci neonatal del Hospital General Docente Ambato [Internet]. 2023. [Consultado el 11 de junio de 2024]. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324

12. Karaca A. Durna Z. Satisfacción del familiar con la calidad de la atención de enfermería [Internet]. 2023. [Consultado el 12 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
13. Skhvitaride N. Lobabjanidze T. Barjadze E. Landia N. Satisfacción del familiar con la calidad de la atención de enfermería [Internet] 2020 Consultado el 12 de junio de 2024]. Disponible en: https://academic.oup.com/eurpub/article/30/Supplement_5/ckaa166.625/5915270
14. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de neonatología [Internet]. 2023. [Consultado el 11 de junio de 2024 25]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
15. León L. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de neonatología en un hospital de Lima [Internet]. 2023. [Consultado el 10 de junio de 2024 25]. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>
16. Pacheco G. Calidad de atención y satisfacción del familiar que acude a la uci neonatal [Internet] 2020. [Consultado el 10 de junio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/303>
17. World Health Organization. Servicios de salud de calidad [Internet] 2020. [Consultado 15de julio]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
18. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud [Internet]2021[Consultado el 15 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

19. Torres D. Landeta D. Schumacher B. Percepción de la calidad de atención en los servicios de salud [Internet] 2024 [Consultado el 15 de junio de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/ciencia/article/view/9921/14591>.
20. Larios P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo [Internet] 2021 [Consultado el 15 de junio de 2024]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/Recien/ARTICLE/view/14/12>.
21. Febre N. Mondaca K. Méndez P. Calidad en enfermería gestión implementación y medición [Internet] 2021 [Consultado el 15 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S071686401830>.
22. Jaramillo L. Osorio S. Salazar D. Calidad de atención de enfermería y percepción de los padres de recién nacidos hospitalizados [Internet] 2021 [Consultado el 16 de junio de 2024]. Disponible: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/331949/20787940>
23. Silberman M. Granados J. Calidad de atención en salud el modelo Avedis Donabedian [Internet] 2021 [Consultado el 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf>
24. Garza M. Calderón A. Reyes M. García M. Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual [Internet] 2023 [Consultado el 17 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>
25. Ganga F. Pedreja L. Alarcón N. Medición de la calidad de atención mediante el modelo SERVQUAL [Internet] 2023 [Consultado el 17 de julio de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668

26. Miranda E. Rodríguez Y. La relación entre la calidad en el servicio y la satisfacción del usuario [Internet] 2023 [Consultado el 17 de julio de 2024]. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext &pid=pid=S2007+785820210](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=pid=S2007+785820210)
27. Febre R. Mercado M. satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de medicina interna [Internet] 2021 [Consultado el 18 de junio de 2024]. Disponible en: www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
28. Aguirre L. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil [Internet] 2022 [Consultado el 18 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/677>
29. Messarina P. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de medicina [Internet] 2022. [Consultado el 20 de julio de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>.
30. Córdova F. Tapara J. Gallardo N. Satisfacción del usuario en los hospitales públicos de Lima [Internet] 2023. [Consultado el 22 de julio de 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=SS1665-70632015000200080>.
31. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de neonatología [Tesis para optar el grado de especialista en neonatología]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <https://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168>
32. Carrasco M. Calidad de atención satisfacción del paciente hospitalizado [Tesis para optar el titulo de especialista en pediatría]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3544>

33. Campoverde E. Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en los centros de primer nivel [Tesis para optar el grado de maestro en salud pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40354>

34. Jiménez M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad [Internet] 2021 [Consultado el 23 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>

35. Tapia E. Gómez O. Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac [Internet] 2021 [Consultado el 23 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>.

36. Seclen J. Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud [Internet] 2022 [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_arttext&tlng=en

37. Izquierdo E. Teoría de Jean Watson inteligencia emocional una visión humana [Internet] 2021 [Consultado el 23 de julio de 2024]. Disponible en: www.scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000300000&script=sci_srttex=en

38. Hernández R. Mendoza C. Definición del alcance de la investigación en la ruta cuantitativa, exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo en: Mc Graw Hill Interamericana, editor. Metodología de la investigación las rutas cuantitativas cualitativa y mixta Edición 2018. México. 2018. P.105-107.

39. Sánchez H. Reyes C. Mejía K. Metodología y diseños en la investigación científica. [Internet] 2018 [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
40. Arévalo P. Maldonado A. Bastidas E. Bonilla A. Zapata M. Actualización de metodología en investigación científica. [Internet] 2021 [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: https://issuu.com/todociencia/docs/investigacion_cuarto/1
41. Vizcaino P. Cedeño R. Maldonado I. Metodología de la investigación científica. [Internet] 2023 [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/374249362_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica_guia_practica.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general ¿Como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital de Minsa, 2025? Problemas específicos Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales. Identificar como la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con	Objetivo general Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales Objetivo específico Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales Identificar como la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar	Hipótesis General Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acude a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Lima, 2025 HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acude a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Lima, 2025 Hipótesis específicas Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión entorno de la	V1: Calidad de atención de enfermería V2: Satisfacción del familiar	Método: hipotético deductivo Enfoque de investigación: cuantitativo Tipo: aplicada Población En este estudio, la población está compuesta por 80 familiares que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales

la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales.	que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acude a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Lima, 2025
Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales	Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Lima, 2025
		Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital de Lima, 2025

Anexo 2. Instrumentos**INSTRUMENTO 1****“CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA**

Buenos días le saluda, Chamorro Palma, Sandra Gelacia, alumna de la especialidad de cuidados intensivos neonatales de la universidad Norbert Wiener, la presente es con la finalidad de aplicar mi proyecto de tesis cuyo título “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los padres que acude a la unidad de Cuidados Intensivos Neonatales”. Asimismo, agradecerle por su participación, marque con X la respuesta correcta

Datos Informativos:

Sexo:

a) Masculino b) Femenino

Edad: -----

Grado de instrucción.....

Lugar de Procedencia.....

Grado de parentesco con el neonato

Preguntas	SI	NO	A VECES
DIMENSION TECNICA			
1. La atención brindada por la enfermera, fue de manera inmediata			
2. La enfermera, coordina los cuidados que recibirá con otros profesionales de salud			
3. 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			
4. La enfermera, le comunica sobre los medicamentos que está administrando			
5. La enfermera se lava las manos antes de los procedimientos			
DIMENSIÓN HUMANA			
6. El profesional de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención			
7. La enfermera lo saluda y se presenta ante usted con su nombre			
8. Recibe apoyo emocional de la enfermera			
9. Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar la enfermedad de su hijo			
10. La enfermera despeja sus dudas respecto al tratamiento de su hijo			
DIMENSIÓN ENTORNO			
11. Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los usuarios			

INSTRUMENTO 2

“CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL FAMILIAR DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES”

El presente cuestionario tomará diez minutos en completarse y será de gran ayuda para la investigación. Los datos que en ella consignen se trataran de forma anónima. Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión la siguiente valoración

1. Muy insatisfecho
2. Parcialmente insatisfecho
3. Normal
4. Parcialmente satisfecho
5. Muy satisfecho

Satisfacción clínica		1	2	3	4	5
01	La enfermera se acerca a su hijo(a) para ofrecerle medidas que mitiguen el dolor o para realizarle procedimientos.					
02	La enfermera da respuesta en forma rápida y oportuna frente al llamado o llanto de su hijo					
03	La enfermera le orienta sobre que preguntas puede realizarle a su médico cuando lo necesite					
04	La enfermera compromete a los miembros de su familia en sus acciones de cuidado					
05	La enfermera le ayuda a manifestar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento de su niño(a)					
06	La enfermera siempre realiza los procedimientos e intervenciones a la hora establecida					
Satisfacción administrativa		1	2	3	4	5
07	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital					

08	Recibió con claridad las instrucciones sobre los horarios de visita y normas del servicio					
09	La enfermera le comunica que artículos de aseo o medicamentos le falta a su bebé					
10	Recibió información clara sobre los trámites que debía realizar (por ejemplo, seguros integrales de salud o SIS)					
11	Considera adecuada la coordinación entre el personal administrativo y el equipo médico					
12	Considera adecuada la coordinación entre el personal administrativo y el equipo médico					

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Chamorro Palma, Sandra Gelacia
Título : “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de familiar que acude a la unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital de Minsa, 2025”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener”, El propósito de este estudio es: “Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar que acuden a la unidad de cuidados intensivos neonatales”

Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Para participar deberá llenar los siguiente:

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

El tiempo que durará la encuesta será entre 20 a 30 minutos. Por otra parte, los resultados se le entregaran a Usted de forma personalizada y respetando la confidencialidad y el anonimato.

Beneficios: Usted se beneficiará al conocer los resultados obtenidos en esta investigación por los medios más adecuados (de forma personal o grupal) ya que le ser de gran utilidad durante el ejercicio profesional.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

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

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

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

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio Chamorro Palma, Sandra Gelacia. Puede comunicarse al 994341627 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto libremente participar en este proyecto, entiendo que 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

Nombres:

Investigador

Nombre:

DNI:

Anexo 4. Info

NOMBRE DEL TRABAJO

TURNITIN Chamorro Palma.pdf

RECuento DE PALABRAS

10029 Words

RECuento DE CARACTERES

56826 Characters

RECuento DE PÁGINAS

56 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

776.1KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 2, 2024 4:24 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 2, 2024 4:25 PM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

8% 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

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 6%  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

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 6%  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 2024-03-09	1%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2024-01-28	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-06-16	<1%
5	Trabajos entregados	Submitted on 1693193162564	<1%
6	Internet	repositorio.bausate.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2024-05-23	<1%
8	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
9	Internet	xipe.insp.mx	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-01-21	<1%
11	Publicación	do Couto, Maria Inês de Sousa Barreto Guimarães. "The Contribution of the Study...	<1%