



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Comunicación terapéutica y satisfacción de los padres, unidad de cuidados
intensivos de neonatología, en un hospital de Lima, 2024

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

Presentado por:

Autora: Quinte Benites, Priscila Cusy Coyllur

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-5232-3317>

Asesora: Mg. Cabrera Espezua, Jennelly Paola

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>

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, Quinte Benites, Priscila Cusy Coyllur; egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de académico “COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES, UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE NEONATOLOGÍA, EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2024” Asesorado por el docente: Cabrera Espezua, Jennelly Paola; DNI ORCID 0000 – 0001 – 8642- 2797 tiene un índice de similitud de (09%) (nueve) con código OID: Oide:14912:402887220 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
 Quinte Benites, Priscila Cusy Coyllur
 DNI: 42876425



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: 48832154

Lima, ...25...de.....noviembre..... 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	FECHA: 08/11/2022

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 LA FRASEOLOGIA NORMAL</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Dedicatoria

“El presente trabajo lo dedico con amor a mi madre por todo el apoyo que me brinda, a mis amados bebes, que son mi fuerza y motivo. A todos los colegas con quienes compartieron y me brindaron parte de su experiencia para motivarme en el desarrollo de esta tesis”

Agradecimiento

“Agradezco a Dios por desarrollar en mí la vocación en mi profesión. A mi madre por su amor incondicional, a los padres de los pacientes por ser muestra de lucha constante, fe y amor a la vida. A mis docentes por impartir conocimiento y experiencia y a cada persona que fue parte importante en mi camino profesional y personal.”

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vii
Abstract	viii
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	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7

2.2.	Bases teóricas	13
2.3.	Formulación de hipótesis	18
2.3.1.	Hipótesis general	18
2.3.2.	Hipótesis Especifica	18
3.	METODOLOGÍA	20
3.1.	Método de la investigación	20
3.2.	Enfoque de la investigación	20
3.3.	Tipo de investigación	20
3.4.	Diseño de la investigación	20
3.5.	Población, muestra y muestreo	20
3.6.	Variables y Operacionalización	23
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1.	Técnica	24
3.7.2.	Descripción de instrumentos	24
3.7.3.	Validación	25
3.7.4.	Confiabilidad	25
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.9.	Aspectos éticos	26
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	28
4.1.	Cronograma de actividades	28
4.2.	Presupuesto	29
5.	REFERENCIAS	30
	Anexo 1: Matriz de consistencia	38
	Anexo 2: Instrumentos	40
	Anexo 3: Consentimiento informado	42

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo el poder determinar como el nivel de la comunicación a nivel terapéutico que brinda la enfermera se relación con la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN), el estudio es de enfoque cuantitativo nivel correlacional, diseño no experimental de tipo aplicada, donde se trabajará con una muestra de 89 padres de neonatos en UCIN. Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumentos un cuestionario para la comunicación terapéutica con una confiabilidad de 0.825 y otro cuestionario para medir la satisfacción de los padres con una confiabilidad de 0.821, la aplicación de los instrumentos tendrá una demora promedio de 25 minutos por participante, luego de ello la información será codificada y establecida en una base de datos que será analizada por el programa SPSS 25.0 mediante la estadística descriptiva con tablas y figuras y la inferencial a través de la prueba de Rho de Spearman que ayudara a encontrar la relación entre las variables, con lo cual poder comprobar las hipótesis de estudio y brindar las recomendaciones del caso.

Palabras claves: Comunicación terapéutica, Satisfacción de los Padres, unidad de cuidados intensivos neonatales.

Abstract

This research aims to determine how the level of communication at the therapeutic level provided by the nurse is related to the satisfaction of the parents in the neonatal intensive care unit (NICU), the study is of quantitative approach correlational level, non-experimental design of applied type, where we will work with a sample of 89 parents of neonates in NICU. For data collection, the survey technique will be used and as instruments a questionnaire for therapeutic communication with a reliability of 0.825 and another questionnaire to measure parental satisfaction with a reliability of 0.821, the application of the instruments will have an average delay of 25 minutes per participant, after which the information will be coded and established in a database that will be analyzed by the program SPSS 25.0 through descriptive statistics with tables and figures and inferential statistics through Spearman's Rho test that will help to find the relationship between the variables, with which to be able to test the hypotheses of study and bridge the recommendations of the case.

Key words: Therapeutic communication, Parental satisfaction, neonatal intensive care unit.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud, a nivel mundial en el año 2022 3 de cada 10 mujeres con sus hijos no tiene acceso a una atención posparto durante los primeros días de vida del recién nacido, lo cual es peligroso porque es en los primeros día cuando ocurren la mayoría de las muertes neonatales. En ese período de tiempo, las secuelas físicas y emocionales del parto a través de lesiones, dolor repetido y trauma pueden ser riesgosos si no se tratan, pero a menudo se curan fácilmente con una atención adecuada y oportuna (1).

Asimismo, según la Organización Panamericana de la Salud, refirió la agenda pública tiene como prioridad la salud de los recién nacidos, logrando evidencia sobre el impacto de las enfermedades en una edad temprana, y la disponibilidad de intervenciones medicas que se destinan para ello con el fin de minimizar las principales causas de muerte neonatal y promover la atención adecuada, que logre una mayor satisfacción en la población principalmente en los padres de los recién nacidos (2).

En contraste, un artículo internacional publicado en 2022 afirmó que la satisfacción de los padres es un método efectivo para mejorar la atención neonatal y reducir la mortalidad neonatal. La baja satisfacción de los padres puede dar lugar a la falta de cumplimiento del alta hospitalaria y al aumento de los reingresos, la morbilidad y la mortalidad neonatales. El artículo encontró en su evaluación a 400 padres, que tenían una tasa de satisfacción general del 55,0%, pero el 45,0% estaba insatisfecho con la atención brindada a los recién nacidos en la UCIN (3).

La satisfacción de los padres y sus experiencias son cruciales para evaluar la práctica clínica y mejorar la atención a los bebés y padres en las unidades de cuidados intensivos

neonatales (UCIN). En países en desarrollo como Etiopía, donde a menudo se pasa por alto la satisfacción de los padres de recién nacidos en cuidados intensivos, un estudio en el año 2022 encontró que la satisfacción de los padres con los servicios de la UCIN era del 57% (4).

Asimismo en América Latina, las unidades de cuidados intensivos neonatales durante el 2021 eran considerados entornos fríos y duros, a menudo asociados con la muerte, por ser un área muy compleja, evidenciando que la comunicación con los padres es fundamental para manejar y evitar complicaciones que comprometan la salud de los recién nacidos (5).

De igual forma se observó en una investigación en Ecuador del 2020 en el Hospital Docente de Ambato, en el que se implementó una experiencia de aprendizaje dirigida a padres y madres del servicio de neonatología. Se halló que la comunicación con el personal fue percibida como un estresor importante en los padres de familia, es por ello que los profesionales de enfermería podrían implementar programas educativos con estrategias didácticas adaptadas al contexto socio-cultural de los padres, para promover un aprendizaje vivencial, en el que incluso puedan aprender de la experiencia de otros progenitores. (6).

A nivel nacional en un estudio se logró evidenciar en relación a la satisfacción de los padres con el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología que el 42.95% de las madres de los recién nacidos hospitalizados dieron una calificación regular a la calidad del cuidado enfermero mostrando un nivel medio de satisfacción principalmente en el cuidado humanizado con un deficiente comunicación entre la enfermera y las madres de familia (7).

De igual manera, en un estudio nacional, se encontró que la comunicación profesional de enfermería afectó la satisfacción de las necesidades de las madres primerizas, con solo el 37% de más de 300 madres reportando buena comunicación, mientras que el resto reportó regular a mala esto dentro del servicio de la unidad de cuidados intensivos de neonatología (8).

Asimismo, según una investigación realizada en el Servicio de Neonatología del Hospital general de Jaén en 2020, el 63,3% de los familiares percibe una comunicación terapéutica regular, en cuanto a la comunicación verbal, el 56,7% la perciben como regular. El 80% refiere que solo a veces la comunicación es clara, sencilla, con adecuado volumen de voz(9).

Dentro del mismo contexto en un estudio nacional del 2023 se halló existencia de una significativa relación entre la comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital II Essalud Huánuco 2023, con $X^2 = 23,085$ y el $p\text{-valor}=0.000$ por lo que se indica que la satisfacción de los padres de los niños recién nacidos se ve influenciado por el nivel de comunicación entre el personal y los padres del recién nacido (10).

Cabe mencionar que el cuidado de enfermería en la unidad de cuidado intensivo neonatal tiene que ser humanizado y sistematizado; además de seguro y cualificado. Dentro de las acciones el enfermero se responsabiliza por la capacitación de los padres para ejecutar el cuidado al neonato; además de garantizar la continuidad de la asistencia madre-hijo en el primer mes de vida. El ambiente de estos cuidados tiene que ser tranquilo, con ruidos bajos y manipulación pequeña (11).

Por otro lado, el estudio se desarrollará en UCIN de un hospital de Lima donde los padres refieren :que sienten angustia por la situación de su hijo, porque reciben poca información por parte del profesional sobre la situación de sus hijos, o no logran comprender la información que se les brinda por el mismo nerviosismo o estrés de la situación, es por ello que algunos refiere insatisfacción con el servicio de forma general, es por ello que se plantea las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, en un hospital de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión respeto y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología?

¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión empatía y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología?

¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión escucha receptiva y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología?

¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión aceptación de emociones y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión respeto y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

Identificar la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión empatía y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

Identificar la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión escucha receptiva y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

Identificar la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión aceptación de emociones y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación actual permitirá discutir, cuestionar y reflexionar sobre las ideas sobre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres. El objetivo del estudio es motivar y concientizar sobre la importancia de mejorar este tipo de comunicación en el servicio de UCIN. El estudio también se basa en la teoría de cuidado humanizado de Jean Watson, la cual destaca la importancia de considerar a las personas como seres integrales, donde no solo lo físico importa sino también sus emociones, miedos y preocupaciones, entre otros. Es crucial que las enfermeras controlen estas situaciones que son comunes en UCIN para poder brindar información y resolver algunas preguntas sobre el tema mencionado.

1.4.2 Metodológica

El estudio utilizará un enfoque cuantitativo, estadística e instrumentos validados y confiables para medir las variables. Esto servirá como modelo y aporte para otros estudios en el mismo contexto. Con lo cual se aporta a la continua investigación del tema favoreciendo la mejora del servicio de UCIN.

1.4.3 Práctica

El estudio proporcionará datos estadísticos que demostrarán que la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres en UCIN están relacionadas, lo que nos ayudará a comprender la importancia de mejorar la comunicación para brindar un mejor servicio. El personal podrá controlar cualquier situación dentro del servicio utilizando un enfoque humanizado en la comunicación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se desarrollará en los meses de febrero a junio del 2024

1.5.2 Espacial

La presente investigación se realizará en la Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, en un hospital de Lima, 2024

1.5.3 Población o unidad de análisis

Padres de la Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, en un hospital de Lima, 2024.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales:

Adal et al. (12). En 2022 en Etiopia tuvieron como objetivo de “evaluar la satisfacción de los padres con los servicios de la unidad de cuidados intensivos neonatales en relación a la comunicación y la atención compasiva”, Se realizó un estudio transversal hospitalario con una muestra de 122 padres. Los datos se recopilaban mediante un cuestionario estructurado adaptado. De 122 padres elegibles, participaron 114 (93,5%). La satisfacción de los padres con los servicios de la UCIN fue del 57,9%. Más de la mitad (60,5%) respondieron que su bebé recibe mejores cuidados en la incubadora/cama. Por lo que se concluye que la mayoría de padres estaba satisfechos con la atención de sus hijos incluido el nivel de comunicación y principalmente con el trato compasivo.

Alle et al. (13) en 2022 realizaron en Etiopia tuvieron el objetivo de “evaluar la satisfacción de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en relación con factores como la comunicación, la organización y la participación de los padres.”, Se realizó un diseño de estudio transversal. Los datos se recolectaron mediante la adopción de un instrumento EMPATHIC-N durante el día del alta neonatal, como muestra se tuvo a 385 padres. En los resultados se observó que la satisfacción promedio general de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales fue del 47,8% [IC 95% = (43,1–52,5)]. El promedio de satisfacción de los padres del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en la dimensión comunicación fue del 50,40%; en la dimensión cuidado y tratamiento fue del 36,9%, en la dimensión participación de los padres fue del 50,1%, en la dimensión organización

fue del 59,0% y en la dimensión actitud profesional fue del 48,6%. Se concluyo que hubo un bajo nivel de satisfacción de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales respecto a factores como la comunicación, la organización y la participación de los padres

Mukeshimana et al. (14) en 2022 realizo en Rwanda tuvo como objetivo de “Evaluar la satisfacción de los padres de recién nacido en la unidad de cuidados neonatales en relación a la comunicación terapéutica y la atención brindada”. Estudio de diseño descriptivo transversal. La población del estudio fueron todos los padres (madre o padre) que tenían a sus bebés hospitalizados en la UCIN. Se obtuvo una muestra de 261 padres. El instrumento fue la encuesta. Resultados: Los hallazgos revelaron que entre los 261 participantes del estudio, más de la mitad de 171 (66%) estaban satisfechos con los servicios de atención médica en la unidad de cuidados neonatales. Más de tres cuartas partes de los encuestados 197 (75,5%) informaron que estaban muy en desacuerdo con la comunicación que le brindaba la enfermera. Conclusión: Para mejorar la satisfacción de los padres en el servicio de la UCIN se debe hacer énfasis en el cuidado y la comunican terapéutica de las enfermeras, ya que pasan mucho tiempo con los padres se necesita esos elementos para una mayor satisfacción.

Cintra et al. (15) en 2022 en Brasil tuvieron como objetivo determinar la satisfacción de los padres con relación a la atención brindada a su hijo ingresado en la UCIN y la comunicación terapéutica”. Estudio exploratorio, transversal, contando con 84 padres, empleando dos cuestionarios. La tasa de satisfacción media fue elevada (5,75) (DE=0,35). Los fenómenos indagados no se encontraron correlacionados. Se observó una mayor satisfacción en los campos de comunicación terapéutica, cuidado y

curación, información y participación de los padres.

Seid et al. (16) en 2021 en Etiopía tuvieron el objetivo de “determinar la satisfacción de los padres y sus factores asociados hacia los servicios de la unidad de cuidados intensivos neonatales en el noroeste de Etiopía.”, estudio transversal de base institucional entre los padres del recién nacido hospitalizado. Muestra de 317 participantes. La información recopilada mediante el uso de un instrumento organizado y administrado por un entrevistador. La prevalencia general del contenido de los padres con el cuidado neonatal fue del 50,0%. Edad de los encuestados (AOR = 0,34, IC del 95 % = (0,19–0,65)), relación del encuestado con el recién nacido (AOR = 2,89, IC del 95 % = (1,20–6,98)) y duración de la estancia (AOR = 2,42, IC del 95 % = (1,20–6,98)) IC = (1,39–4,1,8)) se asociaron significativamente con la satisfacción de los padres con la atención neonatal. Conclusión; la parte equitativa de los padres se mostraron complacidos con el cuidado neonatal.

Nacionales

Rios et al. (17) en el año 2024 realizaron un estudio con el objetivo de “determinar la relación entre la gestión del cuidado enfermería y satisfacción de los padres en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque”. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional. Contando con 40 padres del servicio de neonatología. Los hallazgos evidenciaron que la mitad muestra un grado regular conforme a la gestión de la atención de los enfermeros, más del 44% bueno y menos del 10% en un grado bajo; de acuerdo a la complacencia de los padres, más de la mitad manifestó una satisfacción buena, más del 20% excelente y menos del 10% en regular. Se logró que existe una relación entre los fenómenos

indagados, con un valor de Pearson de 0,545 que la representa como moderada.

Loarte (18) en 2023 presentó su estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital II Essalud Huánuco, 2023.” Fue correlacional, cuantitativo, relacional, prospectivo y transversal se utilizó. Contando 66 madres. Se llevaron a cabo dos encuestas. resultados La asociación entre los fenómenos propuestos en la investigación fue de 0,002. Además, se descubrió que la comprensión de la enfermera estaba relacionada con la complacencia de las madres de los bebés (0,002). Conclusión. Se halló una asociación significativa entre la interacción terapéutica de la enfermera y el bienestar de las mamás., con $X^2 = 23,085$ y $p\text{-valor} = 0,000$.

Flores (19) en 2023 realizó un estudio con el objetivo de “Establecer la relación entre la comunicación terapéutica de profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub-Regional de Andahuaylas 2022”, Fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, no experimental transversal con una muestra no probabilística de 86 madres; la técnica utilizada fue la entrevista, los instrumentos fueron: la comunicación terapéutica validado por Días Pérez Linares 2020 y satisfacción de las madres validado por Huerta Humpire 2019. Las mamás evaluaron la comunicación terapéutica como buena en más del 50%, mala en casi el 10% y conforma a la satisfacción, fue baja en más del 5% y alta en más del 60%. Conclusión: existe una fuerte correlación entre los fenómenos indagados en el trabajo.

Zevallos (20) en 2022 tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de las madres de niños con infecciones respiratorias atendidos en el puesto de salud Yurajhuanca – Pasco,” La metodología se caracterizó por ser de tipo básica, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental – transversal. La población estaba compuesta por 96 madres, a quienes se les realizó una encuesta. Los resultados mostraron una fuerte asociación favorable entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de la madre, respaldados con un valor de 0,883 y una significancia de 0,000 de Spearman. Concluyendo que las variables tienen una correlación significativa.

Vilca (21) en 2020 tuvo el objetivo de “determinar la asociación que existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el Servicio de Quemados del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja”, El estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo, de corte transversal, prospectivo, y diseño correlacional. La población de estudio consistió en 48 padres de familia de infantes internados; se utilizaron dos herramientas. Se descubrió que la comunicación terapéutica entre enfermeras y los papás de los infantes internados tenía un vínculo significativo con la satisfacción de los padres de niños hospitalizados e insatisfechos. El mayor porcentaje de satisfacción fue del 63.2% y el mayor porcentaje de insatisfacción fue del 64.6%. Conclusión: Hay una asociación entre los fenómenos propuestos en el estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Comunicación terapéutica

Es un elemento crucial de la enfermería porque les permite comunicarse de manera efectiva, crear relaciones de confianza, iniciar cambios que promuevan la salud

y asegurar el cumplimiento legal relacionados con su trabajo. La comunicación eficaz es fundamental para construir la relación enfermera-paciente (22).

Asimismo, se reconoce la comunicación terapéutica como una relación interpersonal, fundamental para ayudar a otra persona, y más importante en la terapia, por lo que es un nuevo enfoque en la atención al paciente que ayuda a entender lo que dice y cómo dice el paciente sobre su enfermedad; y para ello, el personal médico debe escuchar activamente y brindar una relación terapéutica eficaz basada en su propia experiencia, que es la base de todos los demás cuidados posteriores (23).

El enfermero, por su parte, debe desempeñar un papel de apoyo, escucha y comunicación, reconociendo que el paciente está en el centro del cuidado y que sus historias, declaraciones, acciones y experiencias de enfermedad deben estar basadas en el paciente (24).

La comunicación terapéutica es parte del rol autónomo del enfermero y requiere de un pensamiento específico antes de cada intervención, siendo el enfermero quien pida a los pacientes que reflexionen sobre la situación y los objetivos de la intervención en un momento dado (25).

2.2.1.1. Dimensiones de la comunicación terapéutica

Respeto: Valorar, reflexionar y comportarse de forma constructiva hacia otros y hacia uno mismo (autorespeto), considerar como nuestras conductas impactan en los demás, ser tolerante y acoger a todos, independientemente de sus diferencias, es lo que las Naciones Unidas definen como respeto. El respeto comienza con la confianza y se asocia con la empatía, la compasión, la integridad y la honestidad (26).

Valorar al paciente implica también verlo como un ser integral, teniendo en cuenta sus dimensiones físicas, psicológicas, interpersonales y sociales que buscan el

equilibrio y la armonía, reconociendo su singularidad y su capacidad para crecer y satisfacer sus necesidades. La dignidad y el derecho a la privacidad del paciente, así como su tradición y principios, deben ser respetados durante la atención. La ética del cuidado se basa en el respeto y la sensibilidad hacia el sufrimiento de los pacientes (27).

Empatía: Esta es la clave para la comunicación terapéutica, lo que permite que el paciente confíe en el profesional que lo atiende, comparta su realidad, aumente su autoestima y se sienta más comprendido y aceptado, de igual forma para los profesionales, esto representa una oportunidad de fortalecer su identidad y satisfacción, comprender mejor al paciente, enfocarse en él y reducir posibles tensiones (28).

Asimismo, la empatía es la intención de comprender el estado emocional de la otra persona, la experiencia de comprender la situación de la otra persona desde la perspectiva de la otra persona, significa ponerse en el lugar de la otra persona, sentir realmente lo que la otra persona está sintiendo, y lo más importante, cuando está pasando por un mal momento (29).

Escucha receptiva: Una de las herramientas más valiosas para los profesionales de enfermería es la habilidad de oír durante la interacción terapéutica, incluyendo tanto lo que se dice como lo que se expresa, así como la interpretación del concepto de duración. Estos aspectos son cruciales tanto para el usuario como para el especialista. Los pacientes se quejan de que los médicos no están disponibles para escucharlos (30).

Aceptar las emociones: es la forma en que nos enfrentamos a situaciones difíciles, aceptamos lo que sucedió y comenzamos a superar cualquier resultado desafortunado. En el momento que se asimila la realidad, ocurre el cambio. Cuando esto se hace, dejamos de luchar contra lo que no nos gusta, de revelarnos a la vida y de quejarnos (31).

2.2.2. Satisfacción de los padres

La satisfacción de los padres puede verse como un elemento de la salud mental, lo que hace que lograr la máxima satisfacción posible sea una meta de la atención, además de verse como una contribución a otras metas y resultados; esto también afecta el acceso a la atención, ya que es más probable que un neonato con una buena atención, los padres se encuentren satisfechos y vuelvan a buscar atención médica(32).

La satisfacción, que refleja evaluaciones personales y subjetivas acerca de la atención brindada, también es el indicador más utilizado. Este es un aspecto clave para definir y evaluar la calidad de la atención brindada al recién nacido por los profesionales de enfermería, esta medición se expresa en los niveles de satisfacción de los padres(33).

2.2.2.1. Dimensiones de la Satisfacción de los padres

Capacidad de respuesta; La capacidad de respuesta es la propensión a apoyar al usuario y brindar un servicio rápido; también se refieren al cumplimiento de los compromisos adquiridos en términos de tiempo, y la factibilidad de la organización para el usuario, es decir, la probabilidad de asociarse con ella y la probabilidad de cumplirla(34).

Asimismo, es la fase de atención inmediata, que corresponde a la ejecución de las operaciones previstas en la fase de preparación, donde se han llevado a cabo campañas de captación y movilización en algunos casos, motivadas por la declaración de diferentes estados de alarma (35).

Empatía profesional: La empatía es una habilidad humana que nos permite comprender a los demás, ponernos en los zapatos de los demás, entender y comprender las perspectivas de los demás, mejorar las relaciones interpersonales, promover la buena comunicación, generar sentimientos de simpatía y comprensión(36).

La empatía es comprender los sentimientos de los demás, incluso si el paciente está enojado, asustado o confuso, y no dejar de lado sus propios sentimientos, esforzándose por entenderlo (37).

Seguridad y confianza: Es el conocimiento que los trabajadores se adquieren a través del trabajo, los modales y la capacidad de trato con los demás lo que es fundamental para la calidad de la atención, ya que es el conocimiento de los propios trabajadores, expresado en modales, utilizando sus habilidades sociales adquiridas para inspirar confianza, energías positivas y es el conocimiento de los servicios que se presta con amabilidad y cortesía, considerando la apertura de los trabajadores, como también las habilidades que estos transfieren al usuario(38).

La seguridad es un pilar esencial de la calidad en la atención médica, dado que hay un considerable nivel de riesgo en cada proceso de atención. Los diversos procedimientos utilizados en la investigación de seguridad del paciente causan conflictos en la práctica clínica, por lo que la seguridad del usuario requiere la atención del sistema de monitoreo (39).

Competencia técnica: Las competencias técnicas son un conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades que favorecen el desarrollo profesional y permiten a las personas adaptarse a su entorno laboral, se adquieren durante la formación profesional y también se consideran requisitos en los expedientes(40).

Además, estas competencias incluyen el saber ser y el saber estar, así como la capacidad de integrarse en el entorno de trabajo y adquirir impulso, lo que lleva al desarrollo profesional. La describen como una cualidad universal entre los trabajadores y se asocia con el conocimiento y la motivación laboral (41).

2.2.3. Teoría de enfermería

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Watson afirma que la enfermería no es sólo una profesión sino también una actividad ética y moral que puede examinarse por medio de una perspectiva trascendental y reflexiva. Destaca la importancia del cuidado humanista como elemento fundamental para establecer relaciones terapéuticas entre individuos. Watson diferencia su creencia de que la enfermería es intersubjetiva, relacional y transpersonal de una mera afirmación. Asimismo, utiliza la expresión para explicar las repercusiones de estas declaraciones en el ámbito de la enfermería. Además, presenta las siguientes premisas: La premisa 1 establece que las enfermeras poseen una capacidad extraordinaria para ayudar a otros por medio de su formación profesional, y este impulso surge de la percepción de que la enfermería se practica universalmente en diversas sociedades a nivel global. Premisa 2: "La mejor manera de experimentar solidaridad y asegurar un cierto nivel de comprensión entre la enfermera y el paciente es aclarar la ayuda y los sentimientos". Premisa 3: "La autenticidad y sinceridad de las enfermeras están relacionadas con la calidad y eficacia del cuidado" (43).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología en un hospital de Lima, 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología en un hospital de Lima, 2024.

2.3.2. Hipótesis Especifica

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica en su dimensión respeto y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica en su dimensión empatía y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica en su dimensión escucha receptiva y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica en su dimensión aceptación de emociones y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Será el Hipotético-Deductivo, utiliza observaciones amplias de los fenómenos que se investigan y realizar pruebas de hipótesis, se pueden determinar realidades específicas. (44).

3.2. Enfoque investigativo

Será el cuantitativo, desarrollado descubriendo patrones de comportamiento de los fenómenos investigados mediante mediciones secuenciales y estadística (45).

3.3. Tipo de investigación

Es aplicada ya que su objetivo es resolver un problema observado utilizando el entendimiento (46).

3.4. Diseño de la investigación

No experimental ya que debido a que comprende la observación del fenómeno a indagar en su condición más pura sin modificar en ninguna forma en su desarrollo (47). El estudio también será de corte transversal porque se llevará a cabo en un único instante y en un lugar determinado (48).

Por otro lado, en cuanto al alcance o nivel se trabajara con el correlacional se busca definir el nivel relacional entre dos o más variables (49).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Ante el fenómeno en estudio que se analiza, un grupo de personas con características similares es representativo del total (50). En este caso que 115 padres de la UCIN de un hospital de Lima formaran parte de la población.

Criterios de inclusión

- Padres que quieran colaborar en la investigación.
- Padres de recién nacidos en UCIN

- Padres que tengan más de 18 años de edad.

Criterios de exclusión

- Padres que no deseen firmar el consentimiento informado
- Padres que tienen menos de 18 años de edad
- Padres con infantes en otras secciones

Muestra: Se utiliza la siguiente fórmula de población finita para determinar el tamaño de la muestra, ya que se considera la naturaleza representativa de la población en su totalidad:

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

Donde:

- N : Población (115)
 Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
 P : Probabilidad de éxito (0.5)
 Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
 E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{115 \cdot 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(115-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 89$$

Asimismo, la muestra de estudio fueron 89 padres.

Muestreo

Debido a que los números escogidos se obtienen por medio de una ecuación de muestreo, este estudio sugiere un muestreo probabilístico aleatorio simple dado que todos los integrantes de la población poseen la misma posibilidad de generar esos números.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Comunicación terapéutica	Es una comunicación específica en una relación en la que una persona ayuda a otra se conoce como comunicación terapéutica (51).	Un cuestionario de 19 preguntas evaluará la comunicación terapéutica que toma en cuenta 4 dimensiones	Respeto	Amabilidad Instrucción Trato amable Tradiciones y prácticas	Cuantitativa Ordinal	Buena (45-57) Regular (32-44) Mala (19-31)
			Empatía	Comprensión Datos Dirección		
			Escucha receptiva	Cuidado Conversación Manifestación Interés		
			Aceptación de emociones	Emociones Calma Asistencia afectiva		
Satisfacción de los padres	Es la sensación que tiene sobre el servicio que sus hijos le brindan a su cuidado (52)	La satisfacción de los padres se medirá por un cuestionario de 13 ítems que considera 4 dimensiones	Capacidad de respuesta	Simplicidad en el trato Claridad de comunicación Soporte profesional	Cuantitativa Ordinal	Alta (48 - 65) Media (30 - 47) Baja (13 - 29)
			Empatía profesional	Atención Accesibilidad		
			Seguridad y confianza	Confianza Trato cordial		
			Competencia técnica	Sabiduría Habilidad de reacción		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Como técnica de recolección de datos será utilizada la encuesta, considerada en primer lugar como técnica de recolección de datos por interrogatorio a sujetos, cuyo propósito es obtener sistemáticamente medidas de conceptos derivados de preguntas de investigación previamente construidas (53).

3.7.2. Descripción

a) Instrumento para medir la variable comunicación terapéutica:

El instrumento que se utilizará para medir la “comunicación terapéutica”, será un cuestionario de la autora La Madrid (54), en Perú en el año 2019.

Conformado por un total de 19 preguntas, distribuido en 4 dimensiones: Respeto, Empatía, con 5 preguntas cada uno también escucha receptiva con 4 preguntas y aceptación de emociones con 5 preguntas.

Para la calificación de las respuestas se empleará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1), a veces (2) y siempre (3). Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Buena (45-57)

Regular (32-44)

Mala (19-31)

b) Instrumento para medir la variable satisfacción de los padres:

El instrumento que se utilizará para medir la “satisfacción de los padres”, será un cuestionario de 13 ítems que considera las dimensiones de; Capacidad de respuesta (3

ítems), Empatía profesional (4 ítems), Seguridad y Confianza (4 ítems), Competencia técnica (2 ítems) del autor Villanueva (55) del año 2021

Para la calificación de la respuestas se empleará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Alta (48 - 65)

Media (30 - 47)

Baja (13 – 29)

3.7.3. Validación

a) Validación de la variable Comunicación terapéutica:

Se sometió a validez de contenido, por medio del juicio de 5 expertos. La validez de contenido del instrumento un Aiken de 1.00 (54).

b) Validación de la variable satisfacción de los padres:

El instrumento fue validado por tres expertos, con un resultado de 0.04 ($P < 0.05$) (55).

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable comunicación terapéutica:

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.825 de alfa de Cronbach (54).

b) Confiabilidad de la variable satisfacción de los padres:

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.821 de alfa de Cronbach (55).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

a) Plan de procesamiento de datos:

Se solicitará una carta de presentación una vez que el proyecto haya sido aceptado por el Comité de Ética de la Escuela de Graduados de la Universidad Norbert Wiener. Posteriormente, se enviará una solicitud al Director de Apoyo a la Docencia e Investigación de la Institución en Investigación, quien podría trabajar con la Jefatura de Enfermería para solicitar una licencia. El uso del instrumento considerará los criterios de selección sugeridos. Previo a la aplicación del instrumento, los colaboradores escogidos firmarán un formulario de consentimiento informado.

Se realizará una encuesta en 25 a 30 minutos para cada colaborador. Después de eso, la información será codificada y establecida en una base de datos, que el programa SPSS 25.0 analizará de manera estadística en dos sentidos, descriptivo con tablas y figuras e inferencial a través de la prueba de Rho de Spearman que ayude a encontrar la relación entre las variables, con lo cual poder comprobar las hipótesis de la investigación y brindar las recomendaciones del caso.

3.9. Aspectos éticos

Principio de beneficencia: Los hallazgos ayudarán a expandir la comprensión y optimizar el servicio en UCIN al considerar fortalecer la comunicación terapéutica.

Este principio se aplicará aportando información importante para mejorar la comunicación terapéutica y la satisfacción de los pacientes en UCIN.

Principio de autonomía: Para mantener el principio de autonomía, los padres recibirán información suficiente sobre el estudio y tendrán la opción de participar voluntariamente por medio la firma del consentimiento informado, garantizando la total privacidad y confidencialidad de los datos recogidos. La firma del consentimiento

informado por parte de los participantes de la muestra servirá como prueba de su decisión autónoma de participar, apegándose así a este principio rector..

Principio de no maleficencia: Es de carácter académico el cual no perjudicará a ninguna persona o institución en su desarrollo.

El estudio aplicará este principio asegurando que no se afectará de ninguna manera a la muestra de estudio ni al hospital investigado.

Principio de justicia: Estipula que los padres estarán plenamente informados sobre el estudio y participarán voluntariamente por medio de la firma de un consentimiento informado que se responsabiliza y garantiza que la información recogida será completamente secreta y reservada.

Este principio se aplicará respetando a la muestra de estudio por igual sin alguna excepción.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024																			
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definir el conflicto			X	X																
Búsqueda de literatura			X	X	X	X	X	X												
La situación problemática, el marco teórico referencial y los antecedentes de la sección introductoria deben elaborarse.			X	X	X	X	X	X												
Relevancia y justificación del desarrollo de la investigación			X	X	X	X	X	X												
objetivos de investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Metodología			X	X	X	X	X	X	X	X										
Sujetos de estudio			X	X	X	X	X	X	X	X										
Encuestas y cuestionarios					X	X	X	X	X	X										
Ética del estudio					X	X	X	X	X											
Evaluación de información.							X	X	X	X										
Gestión del estudio							X	X	X											
Anexos							X	X	X											
El trabajo ha sido aprobado.									X	X										
Desarrollo del documento final																	X	X		
Realizar el trabajo																				

4.2. Presupuesto

RECURSOS	2024					TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	
Internet	S/. 45	S/. 45	S/. 45	S/. 45	S/. 45	S/. 225.00
Laptop	S/. 1850.50					S/. 1850.50
Disco duro						S/. 45.00
Lapiceros	S/. 4.50	S/. 4.50	S/. 4.50	S/. 4.50	S/. 4.50	S/. 22.50
Hoja bond A4					S/. 13	S/. 13.00
Fotocopias					S/. 25.50	S/. 25.50
Documentos					S/. 40	S/. 40.00
Espiralado					S/. 17.90	S/. 17.90
Transporte	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 325.00
Alimentos	S/. 70	S/. 70	S/. 70	S/. 70	S/. 70	S/. 350.00
Comunicación	S/. 25	S/. 25	S/. 25	S/. 25	S/. 25	S/. 125.00
TOTAL						S/. 3030.40

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS insta a ofrecer atención de calidad a las mujeres y los recién nacidos en las primeras semanas cruciales después del parto [Internet]. OMS: 2023 [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/30-03-2022-who-urges-quality-care-for-women-and-newborns-in-critical-first-weeks-after-childbirth>
2. Organización Panamericana de la Salud. Salud del recién nacido [Internet]. 2020 [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-recien-nacido>
3. Alemu A, Zeleke B, Girma F, Meseret F, Wondimeneh F, Desalew A. Parental satisfaction and its associated factors with neonatal intensive care unit services at public hospitals in Bahir Dar, Northwest Ethiopia. *Int J Afr Nurs Sci* [Internet]. 2022;17(100435):100435. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139122000427>
4. Adal Z, Atomsa G, Tulu G. Parental satisfaction with neonatal intensive care unit services and associated factors in Jimma university medical center, Ethiopia. *Res Rep Neonatol* [Internet]. 2022 [citado el 6 de enero de 2023];12:1–10. Disponible en: <https://www.dovepress.com/parental-satisfaction-with-neonatal-intensive-care-unit-services-and-a-peer-reviewed-fulltext-article-RRN>
5. Severo D, Gomes G, de Oliveira D, de Oliveira A, Alvarez S, da Silva M, et al. Reacciones psicológicas de padres de recién nacidos ingresados en la uci neonatal. *Rev Psicol Salud* [Internet]. 2022 [citado el 6 de enero de 2023];10(1):2. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8345571>
6. Zhinin V, Tandazo B, Analuca M. Estresores Parentales en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de Loja, Ecuador. *Revista San Gregorio* [Internet]. 2020 [citado el 6 de enero de 2023];(43):187–96. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000400187
7. Robles M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020. Universidad Peruana Unión; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5101>

8. Jimenez C. Influencia de la comunicación por la enfermera en la satisfacción de necesidades de neonatos y madres primíparas de los hospitales: Essalud, Regional y Antonio Lorena - Cusco 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021. [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/5c020d5c-cb06-4455-8583-6c696555ba32>
9. Díaz R, Linares I. Percepción del familiar acompañante sobre la comunicación terapéutica de enfermería en el Servicio de Neonatología Hospital General Jaén – 2018. 2020 [cited 2024 Feb 20]; Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9307>
10. Loarte E. Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital II Essalud-Huánuco 2023. 2023 [cited 2024 Feb 20]; Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8154>
11. Lima I, Castelo A, Assis M, Ribeiro G, Soares J, Astrês M. Atención de enfermería en la unidad de cuidado intensivo neonatal desde la perspectiva de las enfermeras. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2021 [citado el 21 de abril de 2024];37(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200006
12. Adal Z, Atomsa G, Tulu G. Parental satisfaction with neonatal intensive care unit services and associated factors in Jimma university medical center, Ethiopia. Res Rep Neonatol [Internet]. 2022 [citado el 6 de enero de 2023] 12:1–10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2147/rrn.s351224>
13. Alle Y, Akenaw B, Seid S, Bayable S. Parental satisfaction and its associated factors towards neonatal intensive care unit service: a cross-sectional study. BMC Health Serv Res [Internet]. 2022;22(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-022-08645-4>
14. Mukeshimana E. Parents' satisfaction with health care services in neonatal care unit of two selected Hospitals in Rwanda [Internet]. University Rwanda; 2022. [citado el 6 de enero de 2023]; Disponible en: <http://dr.ur.ac.rw/bitstream/handle/123456789/1791/Mukeshimana%20Eugenie.pdf?sequence=1>
15. Cintra C, Garcia P, Brandi S, Crestani F, Lessa A, Cunha M. Parents' satisfaction with care in pediatric intensive care units. Rev Gaucha Enferm [Internet]. 2022 [citado el 28 de noviembre de 2023];43:e20210003. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/KPw97rJLcmWB58m896W9tDv/?lang=en>

16. Seid M, Getaneh E, Shetie B. Parental satisfaction and associated factors towards neonatal intensive care unit services at the University of Gondar Comprehensive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia. *Int J Afr Nurs Sci* [Internet]. 2021;15(100364):100364. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijans.2021.100364>
17. Rios C, Portilla E. Gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque - 2023. Universidad Privada Antenor Orrego; 2024. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/28371>
18. Loarte E. Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital II Essalud-Huánuco 2023. 2023 [citado el 28 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8154>
19. Flores V. Comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub regional de Andahuaylas 2022. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2023. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/7737>
20. Zevallos D. Comunicación terapéutica y satisfacción de las madres de niños con infecciones respiratorias atendidos en el puesto de Salud Yurajhuanca – Pasco, 2021. Universidad Autónoma de Ica; 2022. [citado el 6 de enero de 2023]; Disponible en: <http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1887>
21. Vilca S. Comunicación terapéutica y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de quemados del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – 2018. Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5786>
22. Dávila A. Comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, Hospital General Jaén, 2017. [Tesis de titulación] Amazonas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2017 [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1248/TESIS-%20COMUNICACION%20TERAPEUTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Rincon C. La comunicación terapéutica entre la enfermera y el paciente como habilidad de cuidado humanizado en la UCI. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Colombia. [Tesis de titulación] 2017 [citado el 6 de enero de 2023].

- Disponible de:
<https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/641/1/COMUNICACION%20TERAP EUTICA%20ENTRE%20ENFERMERA%20Y%20PACIENTE.%20HABILID.pdf>
24. González C. La comunicación terapéutica usuario-enfermera en las consultas de atención primaria. Rev. RqR Enfermería Comunitaria [internet] 2014 [citado el 6 de enero de 2023] 2 (2): 82-92 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4724703>
 25. Grados B. Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato: servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2013. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [citado el 6 de enero de 2023] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3515>
 26. Naciones Unidas. La Ciencia del Respeto [Internet]. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/respect.html>
 27. Lescaille M. Relación de la ética del cuidar y los modelos de enfermería con la persona y su dignidad. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2006 [citado el 6 de enero de 2023];22(1):0-0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192006000100008&script=sci_abstract
 28. Alférez A. La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hacer = Communication in the aid relationship to the nursing patient: knowing what to say and to do. Rev Esp Comun Salud [Internet]. 11 de noviembre de 2016 [citado 6 de enero de 2023];00:147-5. Disponible en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3379>
 29. Sanarai. Qué es la empatía: definición, importancia y cómo desarrollarla [Internet]. 2021 [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.sanarai.com/blog/que-es-la-empatia-definicion-importancia-y-como-desarrollarla>
 30. Quintero W, Carpio Z. Relación interpersonal de enfermería y su efectividad en pacientes en la Unidad de Hospitalización, Cirugía y Traumatología del Hospital Militar “Cnel. Elbano Paredes Vivas”, Maracay /. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Caracas; 2014. [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en: <http://sibucv.ucv.ve/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=76970>
 31. Rizaldos M. La aceptación como herramienta de bienestar: nueve claves [Internet]. ElHuffPost. 2019 [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en:

https://www.huffingtonpost.es/entry/la-aceptacion-como-herramienta-de-bienestar_es_5df969a0e4b0969b618c9a34

32. Torres O, Rosado G. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima, 2015. Universidad César Vallejo; 2015. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21990>
33. Zavala G, Maribel R. Percepción de satisfacción y grado de instrucción de madres con la atención a sus hijos, área de neonatología del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Universidad César Vallejo; 2016. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7138>
34. Villavicencio Y. Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98777>
35. Varela L, Monica E. Calidad de atención y humanización del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los padres de los neonatos internados en el servicio de neonatología del Hospital Regional Cusco - 2016. Universidad César Vallejo; 2016. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20499>
36. Moreno S. Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, Hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47339>
37. Rios C, Calvo C. Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33613>
38. Poma D. Calidad de atención y satisfacción de la madre del área de intermedio del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2015. Universidad César Vallejo; 2015. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6802>
39. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>
40. Munayco L. Competencias genéricas y rendimiento laboral del personal de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Essalud –

2016. Universidad César Vallejo; 2016. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7311>
41. Vivanco S. Competencia del profesional de enfermería y su relación con la atención de los pacientes en el hospital José Agurto Tello Chosica – 2015. Universidad César Vallejo; 2015. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6877>
 42. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev. enferm Herediana. [Internet] 2016[citado el 6 de enero de 2023]. 9(2):133-142. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
 43. Tello G, Lizbeth C. Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según la teoría de Jean Watson en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima, 2019. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2020. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_822e71387392dfd8717365639718104f
 44. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
 45. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
 46. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
 47. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado el 6 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
 48. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
 49. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 6 de enero de 2023]; Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
 50. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

51. Moreno K, Arnez D, Liñares L, Puigdemont B. La Comunicación Terapéutica en Enfermería al final de la Vida.: Revisión Bibliográfica. *Ágora de enfermería* [Internet]. 2018 [citado el 6 de enero de 2023];22(3):133–6. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6584885>
52. Cuentas J. Estudio de satisfacción de los padres en una Unidad de Neonatología. Universidad de Cantabria; [Internet]. 2016 [citado el 6 de enero de 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=108262>
53. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 16 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
54. La Madrid K. Comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima, 2019. Universidad Peruana Unión; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3032>
55. Villanueva C. Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de neonatos, unidad de cuidados intensivos neonatales, hospital José Agurto Tello 2021. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5883>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Comunicación terapéutica y satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, en un hospital de Lima, 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, en un hospital de Lima, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión respeto y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión empatía y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión escucha receptiva y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica en su</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión respeto y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.</p> <p>Identificar la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión empatía y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.</p> <p>Identificar la relación entre la comunicación terapéutica en su dimensión escucha receptiva y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.</p> <p>Identificar la relación entre la comunicación terapéutica en su</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología en un hospital de Lima, 2024.</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología en un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica en su dimensión respeto y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica en su dimensión empatía y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica en su dimensión escucha receptiva y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica en su dimensión aceptación de emociones y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2024.</p>	<p>Variable 1 Comunicación terapéutica</p> <p>Dimensiones: Respeto Empatía Escucha receptiva Aceptación de emociones</p> <p>Variable 2 Satisfacción de los padres</p> <p>Dimensiones: Capacidad de respuesta Empatía profesional Seguridad y confianza Competencia técnica</p>	<p>Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño: no experimental de corte transversal</p> <p>Población, muestra y muestreo La población es de 115 padres y la muestra de 89 padres</p> <p>Muestreo Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>

<p>dimensión aceptación de emociones y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología?</p>	<p>dimensión aceptación de emociones y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.</p>			
--	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DEL COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará una serie de preguntas que deberá marcar un aspa x la respuesta que considere correspondiente.

DATOS GENERALES:

Edad:

18 -21 ()

22 -25 ()

26 – más ()

Sexo:

Femenino ()

Masculino()

N°	Ítems	Nunca	A veces	Siempre
RESPECTO				
1	La enfermera le saluda al ingresar.			
2	Se identifica la enfermera dando su nombre			
3	La enfermera le llama por su nombre a su niño			
4	La enfermera le trata con cortesía y amabilidad.			
5	La enfermera respeta sus creencias y costumbres.			
EMPATÍA				
6	La enfermera se muestra comprensiva con usted			
7	La enfermera le informa acerca del cuidado y tratamiento			
8	Le explica los exámenes a realizar a su hijo			
9	La enfermera le conversa sobre la evolución de su hijo			
10	Le orienta sobre los cuidados en el hogar a su egreso.			
ESCUCHA RECEPTIVA				
11	La enfermera presta atención cuando usted pregunta algo			
12	La enfermera dialoga serenamente con usted.			
13	Le invita expresar sus temores frente a los procedimientos			
14	Muestra interés cuando conversa sobre sus preocupaciones.			
ACEPTACIÓN DE EMOCIONES				
15	La enfermera le pregunta por sus sentimientos			
16	La enfermera se acerca a tranquilizarlo al verlo angustiado.			
17	Brinda apoyo emocional durante la hospitalización del niño.			
18	Les brinda apoyo por preocupaciones personales			
19	Le brinda apoyo emocional durante la recuperación del niño.			

Fuente:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3032/Kathia_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará una serie de preguntas que deberá marcar un aspa x la respuesta que considere correspondiente.

- Siempre (5)
 Casi siempre (4)
 Algunas veces (3)
 Casi nunca (2)
 Nunca (1)

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

Fuente: http://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5883/T061_44388288_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 3. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómesese 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: “Comunicación terapéutica y satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología, en un hospital de Lima, 2024”.

Nombre del investigador principal: Quinte Benites Priscila Cusy

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres, Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología

Participantes: padres de la Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología.

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

Beneficios por participar: Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Remuneración por participar: Ninguna es voluntaria.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

Consultas posteriores: Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la ubicada en la 4, correo electrónico:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; 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 su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mentó a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

● 9% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 5% Internet database
- Crossref database
- 8% Submitted Works database
- 0% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Universidad Wiener on 2023-03-12 Submitted works	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
3	uwiener on 2023-09-24 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2023-10-12 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-01-03 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-03-03 Submitted works	<1%
7	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2023-09-10 Submitted works	<1%