



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del familiar en el servicio de
neonatología de un hospital público, Lima, 2025

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Neonatología

Presentado por:

Autora: Vilca Moreno, Evelyn Rocío


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6137-058X>

Asesora: Mg. Peña Guerrero, Leslie Elizabeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7611-8158>

Lima – Perú

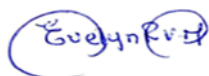
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 30/03/2025

Yo, **EVELYN ROCIO VILCA MORENO**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LIMA, 2025”** Asesorado por el docente: Mg. Leslie Elizabeth Peña Guerrero DNI: N° 40625205 con código ORCID: [https:// 0000-0002-7611-8158](https://0000-0002-7611-8158) tiene un índice de similitud de **15% (QUINCE %)** con código OID: 14912:511458208 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
 Evelyn Rocio Vilca Moreno
 DNI: 41940446



.....
 Firma
 Mg. Leslie Elizabeth Peña Guerrero
 DNI: 40625205

Lima, 11 de octubre del 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 30/03/2025

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.

justificación del Alto Porcentaje de Similitud en Fuentes Primarias 6 %

Por medio de la presente, me permito someter a su consideración la justificación técnica y metodológica respecto al porcentaje de similitud en fuentes primarias detectado en el trabajo de investigación presentado por la Lic. EVELYN ROCIO VILCA MORENO

Durante el proceso de revisión con el software Turnitin, se identificó un 15% de similitud total, de los cuales un 6% corresponde a fuentes primarias, superando levemente el límite permitido del 4%. Este informe tiene como objetivo explicar las razones de dicho resultado y detallar las acciones tomadas para mitigar esta situación.

Análisis del Contenido Revisado

Se identificó que el 2% de la similitud proviene del resumen del proyecto. Esta sección presenta una descripción general de la pesquisa y, por su naturaleza, tiende a coincidir con otros trabajos similares. Su redacción responde a la necesidad de comunicar de manera concisa los elementos clave del estudio.

Plantillas Utilizadas:

- **Redacción de Hipótesis:** Las hipótesis fueron formuladas empleando plantillas académicas estandarizadas, utilizadas comúnmente para asegurar claridad, coherencia y precisión conceptual.
- **Diseño Metodológico:** fue redactado siguiendo una estructura predeterminada.

Esto permite mantener la replicabilidad del estudio y cumplir con criterios metodológicos aceptados en la comunidad científica. El uso de estas plantillas contribuyó al aumento del porcentaje de similitud.

Conclusión:

La similitud detectada en fuentes primarias se debe principalmente al uso de estructuras académicas formales y plantillas metodológicas ampliamente aceptadas. No se ha detectado plagio intencional ni copia de contenido sustancial sin atribución.

Atentamente

Mg. Leslie Elizabeth Peña Guerrero
 Asesora

Dedicatoria

Dedico a mi familia que son mi esposo e hijos el pilar para seguir adelante, más que nada seguir en esta lucha que me encuentro.

Agradecimiento

Primero, mi eterna gratitud a Dios que me restauro, y a mi mamita por su sostén ilimitado junto a mi familia.

Jurado

JURADO

PRESIDENTA: Mg. Cabrera Espezua,
Paola

SECRETARIA: Mg. Muñoz Pizarro,
Rosa María

VOCAL: Mg. Hidalgo Falcon, María
Mercedes

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurado	v
Índice.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general.	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación de la investigación.....	8
1.4.1. Teórica.....	8
1.4.2. Metodológica.....	8

1.4.3. Práctica	9
1.5. Delimitaciones de la investigación	10
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial	10
1.5.3. Población o unidad de Análisis	10
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.3. Formulación de Hipótesis.....	22
3. METODOLOGÍA	24
3.1. Método de la investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de Investigación.....	24
3.4. Diseño de la investigación	25
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización.....	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1. Técnica	30
3.7.2. Descripción de instrumentos	30

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Aspectos éticos.....	32
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	34
4.1. Cronograma de actividades	35
4.2. Presupuesto	36
Referencias	37
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Instrumentos	54
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	58
Anexo 4: Informe del asesor de turnitin.....	60

Resumen

El objetivo de la indagación es “Analizar de qué manera la calidad de atención de enfermería se vincula con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un nosocomio público, Lima, 2025.” El estudio será de diseño no experimental, aplicado, cuantitativo, de nivel relacional. La población quedará establecida por 80 familiares de pacientes neonatos, quienes participarán llenando dos escalas documentales, los cuales medirán la calidad de atención y la satisfacción familiar, siendo validados por medio de juicio de expertos, presentando el instrumento de calidad de atención una fiabilidad de 0,957 y el instrumento de satisfacción familiar una fiabilidad de 0,879 Alpha de Cronbach. Los datos serán procesados en Microsoft Excel como el programa estadístico SPSS v26, los cuales nos permitirán obtener las tablas descriptivas, gráficos y prueba de normalidad para el contraste de la hipótesis.

Palabras clave: “Atención”, “calidad”, “satisfacción”

Abstract

The objective of the study is “to determine how the quality of nursing care is related to family member satisfaction in the Neonatology Service of a public hospital, Lima, 2025.” The study will be of non-experimental, applied, quantitative, correlational design. The population will be made up of 80 relatives of neonatal patients, who will participate by filling out two questionnaires, which will measure the quality of care and family satisfaction, being validated by expert judgment, with the quality-of-care instrument having a reliability of 0.957 and the family satisfaction instrument a reliability of 0.879 Cronbach's Alpha. The data will be processed in Microsoft Excel and the SPSS v26 statistical program, which will allow us to obtain the descriptive tables, graphs and normality test for the contrast of the hypothesis.

Key words: “Attention”, “quality”, “satisfaction”.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los neonatos son un grupo de población vulnerable que requiere de cuidados especializados para su supervivencia y desarrollo. La calidad de atención en neonatología debe ser integral, holística y centrada en la familia. Es de conocimiento global que, debido a la falta de suficientes prácticas de salud, las naciones de bajos ingresos presentan un ratio de mortandad que varía entre 5,7 y 8,4 millones anuales. El 60% del total de las defunciones son atribuibles a patologías para las cuales no se cuenta con la atención sanitaria apropiada, según los datos ofrecidos por la Organización Mundial de la Salud (1).

En general, se observa que existe una brecha entre las percepciones tanto de los familiares como de los profesionales enfermeros con respecto a la calidad de atención. El aumento en la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares en la Unidad de Neonatología es una labor significativa que necesita la colaboración de todos los participantes. Al tomar las acciones necesarias, se puede contribuir a ofrecer una atención de calidad que compense las necesidades de los neonatos y sus familias (2).

La satisfacción de los familiares también es variable, con algunos estudios que reportan niveles bajos de satisfacción y otros que reportan niveles altos. En particular, en esta última década, la atención a tomado un giro, siendo en los servicios de neonatología un factor de gran importancia los familiares. Esto ha llevado a un mayor énfasis en la participación de los familiares en el cuidado del neonato y en el progreso de la información y coordinación entre los profesionales enfermeros y los familiares (3).

La Organización Mundial de la Salud, manifiesta que en la actualidad los servicios sanitarios tienen que ser reconocidos por prestar una atención adecuada y de muy alta calidad, la cual tiene que centrarse en las personas y se tiene que considerar las necesidades, preferencias y valores de los pacientes de forma segura y eficiente para cada uno de ellos. En general, los resultados de los estudios realizados enfocados en medir la calidad de atención en neonatología muestran una relación positiva entre esta y la satisfacción del familiar (4).

En Asia, en países como Palestina, han evidenciado que la satisfacción del paciente es un factor que depende de manera muy estrecha de la atención del personal de enfermería, generando que cuando la atención es buena, existan también buenos resultados en la gestión de la salud y en los ingresos de los establecimientos de salud, de tal manera que, la atención por las enfermeras es factor predisponente que influye directamente en la satisfacción del paciente (5).

En Europa, en países como Italia, al medir el impacto diario de la atención en cuidados intensivos neonatales, evidenciaron que los padres y cuidadores se encontraron satisfechos, directamente relacionado con el nivel de comunicación, la conciencia emocional del personal, la cercanía parental de los padres con sus recién nacidos y su permanencia en el área (6).

Pero no solo existen estas dificultades, en España, al estudiar una población de pacientes de cuidados críticos, evidenciaron que la percepción de la función realizada por parte de las enfermeras no tenía significancia frente a la edad o el sexo, pero sí era directamente proporcional al grado de recuperación del paciente (7).

Asimismo, estudios sugieren que, el nivel de satisfacción fue muy elevado, encontrándose principalmente relacionado con el nivel de permanencia de los padres con sus recién nacidos. Concluyendo en el estudio realizado en Suecia que, la calidad del tiempo que pasan los cuidadores con sus recién nacidos es un indicador de satisfacción (8).

En África, en Ghana compararon la satisfacción frente a la calidad de atención de dos centros hospitalarios, donde evidenciaron que un hospital referente de mayor nivel generaba una mayor satisfacción que un hospital universitario (9).

Además, en Nigeria, evidenciaron una percepción positiva entre el alto nivel de satisfacción y la calidad de atención, esto, debido a que los pacientes sienten que independientemente del tiempo que esperaron para ser atendidos, el tiempo fue lo necesario, también, confirmaron que la información que recibieron fue la adecuada, pero, los medicamentos recetados en su mayoría de veces no estuvieron disponibles (10).

En América Latina, en países como Paraguay, sobre la atención primaria, evidenciaron que la satisfacción fue buena, sintiendo que el personal de salud le dio la atención necesaria, examinó sus problemas y le dedicaron el tiempo necesario, además de entregar un trato personalizado (11).

Asimismo, en Ecuador, al evaluar la calidad de atención, la mayoría se encontraba satisfecho con la atención recibida, también con el tiempo de espera y el recibimiento al llegar al establecimiento de salud (12).

Para abordar los desafíos de la calidad de atención se requieren acciones políticas donde los gobiernos, las instituciones de salud y las organizaciones profesionales puedan

actuar en beneficio de la población. Estas acciones deben estar orientadas a mejorar las condiciones de trabajo del personal de enfermería, fortalecer la formación en cuidados especializados y promover la mejora en la comunicación del personal enfermero y los familiares. De esta manera, la configuración vigente del sistema de protección social en el ámbito de la salud en Colombia busca de manera proactiva la excelencia y ofrece recursos para medir, supervisar y verificar la calidad de los servicios (13).

En el Perú, en Apurímac, evidenciaron que existe asociación directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción, además la satisfacción fue buena al igual que la calidad de atención (14). Un estudio similar en Cusco, encontró que el 88 % de las madres presentaban un nivel alto de satisfacción sobre la atención de enfermería, seguido de un 11 % con un nivel moderado (15).

En Lima, en la Universidad María Auxiliadora, realizaron un estudio en el Hospital Militar Central, donde el nivel de satisfacción fue bueno, pero el tiempo no fue el más adecuado para la cantidad de pacientes que acudían a atenderse, siendo de esta manera importante el número de personal (16).

Un estudio reciente realizado en el Servicio de Neonatología de un hospital en Lima en el año 2022 tuvo como objetivo analizar la asociación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los familiares. Esta investigación de tipo cuantitativo mostró que el 12 % de los familiares consideraban la calidad del servicio como mala, el 56 % la calificaban de regular y el 32 % como buena. Respecto a la satisfacción, el 11 % de los familiares reportaron un nivel bajo, el 69 % una satisfacción media y el 20 % alta (17).

El personal de enfermería se encuentra en la vanguardia de la entrega de servicios, lo que los lleva a ocupar una función esencial en el cuidado que se orienta tanto hacia el individuo como hacia la colectividad. Asimismo, los enfermeros trabajan en equipos de salud que incluyen a múltiples disciplinas y ofrecen sus servicios en todos los estratos del sistema sanitario. Los parientes de los recién nacidos que reciben una atención de alta calidad manifiestan mayor satisfacción con la atención brindada y con los enfermeros (18).

Los factores que pueden influir en la calidad de atención incluyen la falta de recursos humanos y materiales y la sobrecarga de trabajo del personal de enfermería. Por ello, se ha adoptado un instrumento fundamental que permite realizar una evaluación a la satisfacción con el objetivo de que se pueda mejorar la percepción que tienen tanto los pacientes y sus familiares sobre la atención. Esto, a su vez, se traducirá en un beneficio para la estructura organizacional de la institución, así como para la funcionalidad de los servicios (19).

El miembro más responsable de la familia tiene una función crucial, ya que modifica sus comportamientos durante el cuidado propio del niño o recién nacido para satisfacer sus requerimientos, contribuyendo así al desarrollo de sus capacidades sociales y fortaleciendo su capacidad de raciocinio. Por esta razón, las madres a menudo asumen el rol de cuidadores principales en el hogar y son quien se encarga de asegurar que se cumplan las necesidades de sus pequeños. En consecuencia, en la unidad de neonatología, es fundamental mejorar la calidad del cuidado y la satisfacción familiar para asegurar la salud y el bienestar de los recién nacidos (20).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima - 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?
- b. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?
- c. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?
- d. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?
- e. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima - 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.
- b. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.
- c. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.
- d. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.
- e. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La calidad en el cuidado y la satisfacción del usuario son fundamentales, ya que optimizan los resultados, promueven la fidelidad y crean una ventaja sobre la competencia, especialmente en la industria de la salud, donde determinan la efectividad y la seguridad del servicio. El contenido del usuario es un reflejo inmediato de la calidad, y evaluar esto ayuda a reconocer tanto las áreas que necesitan mejoras como los puntos fuertes para brindar un servicio que satisfaga o supere las expectativas.

El modelo teórico del déficit de autocuidado de Dorothea Orem es la teoría que sustenta la calidad de atención en enfermería, ya que, sugiere que el personal enfermero dentro de su actuar humanitario y formado de manera profesional, tiene la capacidad de ayudar a las personas con limitaciones para efectuar su autocuidado, de esta manera, dado la dependencia del paciente, se amerita que la atención sea de calidad.

Asimismo, la teoría de Jean Watson, la cual aplica a la búsqueda de la mejora de la satisfacción familiar, se encuentra enfocada a la mejora del cuidado humanizado, incluyendo a la familia dentro de la importancia del cuidado del paciente, la cual se encuentra también relacionada con la mejora de la calidad de atención y la satisfacción del propio paciente.

1.4.2. Metodológica

Parte de seguir la ruta cuantitativa, empleando un diseño observacional, de nivel correlacional y el método hipotético deductivo, el cual permite llevar a cabo el estudio de manera adecuada. En ese sentido, se buscar determinar el grado de correlación entre la

calidad de atención y satisfacción desde la percepción de los familiares de pacientes atendidos en el área de neonatología. De esta manera, los resultados servirán como una herramienta que podrá ser utilizada por investigadores posteriores en caso de que deseen desarrollar diseños de estudio comparables con el estudio en mención, además que, dichos datos, permitirán la mejora de la atención, la cual es muchas veces una variable que ciertamente tiene mucha influencia en la mejora de los pacientes.

1.4.3. Práctica

La mejora de la calidad de atención enfermero y la satisfacción del familiar en los servicios de neonatología son una prioridad para garantizar la salud y la ventura de los neonatos. Este estudio beneficiará a los pacientes, ya que, siendo los principales entes en los que se desarrolla la atención de los profesionales en enfermería, tanto el trato, como la entrega de los tratamientos de manera adecuada, permitirán que su recuperación y estadía en el hospital sea más grata y rápida. Del mismo modo, al poder identificar la realidad con la que los pacientes son atendidos, las mejoras que se realicen con respecto a la calidad de los servicios, permitirán que los familiares y los pacientes reciban una mejor atención.

Los ventajas para el grupo de enfermería están en su contribución a la profesión con recursos que ayudan en la recolección de información sobre la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los familiares, lo cual permitirá ofrecer datos importantes para que los líderes y supervisores puedan hacer elecciones acertadas con el objetivo de solucionar los problemas. Los beneficios para el hospital se centran en la identificación de la situación actual en el departamento de neonatología, y además, la investigación podría ser aplicada

en otras secciones del hospital y en hospitales de todo el país para mejorar la atención brindada.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se considera su ejecución de abril a junio 2025.

1.5.2. Espacial

La pesquisa se circunscribe de un hospital público de Lima, ubicado en Av. Canto Grande s/n, San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana.

1.5.3. Población o unidad de Análisis

La unidad de análisis será los familiares de los neonatos hospitalizados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.2.1. Internacionales

Suquillo (21), en Ecuador 2023, con el objetivo de: “Identificar la correlación entre la calidad de atención materna neonatal y la satisfacción de las usuarias en el Hospital Básico Sangolquí”. Realizaron una pesquisa observacional y descriptivo, con la participación de 101 púérperas quienes recibieron atención de recién nacido vivo. En las resultas de la calidad de atención, sus dimensiones se midieron en función de brechas siendo la brecha en la fiabilidad de 1,18 puntos, en la capacidad de respuesta de 0,66 puntos al igual que en la seguridad, en la empatía fue de 0,82 puntos y en los aspectos tangibles fue de 0,16 puntos. Con respecto a la satisfacción, el 94 % estuvo muy satisfecho. Concluyeron que sí existe asociación entre calidad y satisfacción.

Galván y Mañez (22) en Ecuador 2022, con la finalidad de: “Describir el grado de calidad y satisfacción con el servicio prestado en la unidad de hospitalización clínica de un hospital infantil de Guayaquil”. La averiguación fue no experimental y descriptiva, con la participación de 19 pacientes y 326 familiares, se aplicó una escala para recabar los datos. Las resultas demostraron que en el 87 % se encontraba muy satisfecho. Concluyeron que la atención al cliente puede estar influenciada por la existencia de problemas clave que son circunstancias que perjudican el adecuado desarrollo de procesos técnicos, opracionales o administrativos dentro de una institución, como, por ejemplo, el tiempo de espera para recibir atención.

Benavides (23), en Ecuador 2022, con el objetivo de: “Analizar la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta externa de pediatría y neonatología del hospital general Ibarra, en el periodo 2022”. La pesquisa fue observacional y descriptiva, donde informaron 67 usuarios familiares y se empleó una escala. Las resultados para calidad del servicio, el 42 % reseña regular, empero el 37 % buena y solamente el 21 % mala, en el indicador tiempo de espera para la atención, el 39 % suficiente, mientras el 34 % poco y solo el 27 % mucho, para el indicador, volvería a solicitar atención en el área pediátrica, el 52 % señalan que sí y solamente el 48 % refieren que no. Conclusión: se evidencia que existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción.

Vuele y Pérez (24), en Ecuador 2021, con el objetivo de: “Establecer el nivel de calidad y satisfacción de los padres con respecto a la atención enfermero en el área de pediatría y neonatología”. La averiguación fue descriptiva, cuantitativo y de corte transeccional. La muestra estuvo compuesta por 236 padres de niños hospitalizados. El estudio fue no experimental y relacional, utilizando la herramienta CARE-Q. Los resultados obtenidos en cuanto a las características sociodemográficas revelaron que el rango de edad predominante fue entre 21-30 años. El nivel de satisfacción percibido fue alto en un 93 %, la escala mejor calificada fue hace seguimiento y monitorea con un 92 %, mientras que la escala menor calificada fue confort con un 21 %. La calidad de atención fue alta en el 73 %. Concluyeron que las variables tenían asociación.

Villabrille et al. (25), en España 2021, con el objetivo de: “Analizar la satisfacción de los padres y madres de los niños hospitalizados sobre los cuidados recogidos en una unidad asistencial de tercer grado y establecer su asociación con otros factores sociodemográficos”.

Pesquisa descriptiva, no experimental, transeccional executado en una poblaci3n de 24 padres de ni1os con enfermedad oncohematol3gica. Todos los involucrados tuvieron una opini3n favorable sobre el servicio recibido y tambi3n la retroalimentaci3n acerca de la permanencia fue buena, aunque un 42 % mencion3 que se podr3a mejorar la atenci3n. Concluyeron que los padres ten3an mucha satisfacci3n con la atenci3n. Empero, se evidenci3 que es necesario profundizar en la informaci3n y el di3logo enfermera - familia.

2.2.2. Nacionales

Malpartida (26), en 2024, llev3 a cabo un estudio en Lima cuyo objetivo consisti3 en: “Evaluar la calidad del servicio enfermero y la satisfacci3n de los papas de reci3n nacidos que se encuentran ingresados en la UCI Neonatal de una cl3nica ubicada en Lima, 2024”. La investigaci3n se caracteriz3 por un enfoque transversal, descriptivo y relacional. Se registr3 una poblaci3n de 80 padres. Los instrumentos utilizados en este estudio fueron la herramienta psicom3trica de calidad del servicio y el cuestionario SERVQUAL. Las evidencias indicaron que la calidad del servicio se clasific3 como regular en un 57 % de los casos, mientras que la satisfacci3n se evalu3 como media en un 69 %. Se concluy3 que existi3 una relaci3n entre las variables analizadas.

Lescano (27), en 2023, en Lima efectu3 una averiguaci3n cuyo prop3sito fue: “Analizar la calidad del cuidado enfermero en el neonato y su asociaci3n con el grado de satisfacci3n de las madres del servicio de neonatolog3a de un Instituto Nacional, Lima 2023”. La averiguaci3n tuvo un corte transeccional y correlacional. En una poblaci3n de 162 padres. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de calidad de atenci3n y el cuestionario SERVQUAL. Evidenciaron que, hubo una buena calidad de atenci3n en el 47 % y la

satisfacción fue regular en el 71 %. Concluyeron que existe una estrecha vinculación entre calidad y satisfacción.

Lazaro (28), en 2022, en Lima ejecutó un estudio cuyo objetivo fue: “Analizar la calidad de atención enfermero y la satisfacción del familiar de la unidad de neonatología y UCI neonatal de un nosocomio referencial, Lima 2022”. La investigación tuvo un enfoque transversal, descriptivo y cuantitativo. Había 108 padres en la población. Los instrumentos empleados fueron la escala de calidad de atención y la escala SERVQUAL. Los resultados reflejaron que, la calidad de atención fue regular en el 57 %, presentando en sus dimensiones, un nivel regular en el 67 % en la interacción, en el entorno fue regular en el 57 %. La satisfacción fue media en el 69 %, presentando su dimensión eficacia un nivel regular en el 66 % y en la equidad fue regular en el 66 %. Concluyeron que existe una estrecha relación entre calidad y satisfacción

Saavedra (29), en 2022, en Lima ejecutó una pesquisa cuyo objetivo fue: “Analizar la calidad del servicio enfermero y la satisfacción observada por los papas de recién nacidos internados en los servicios críticos de un nosocomio del cono norte de Lima, 2022”. La averiguación tuvo un corte transeccional y correlacional. Con una población de 50 padres de familia. Los instrumentos empleados fueron la escala de calidad de atención y la escala SERVQUAL. Evidenciaron que, hubo una regular calidad de atención en el 61 % y la satisfacción fue regular en el 69 %. Concluyeron que al ser mejor la calidad de atención, mejor será el grado de satisfacción de los pacientes y sus familiares.

Cuyutupa (30), en 2021, en Lima efectuó una pesquisa con el objetivo de: “Relacionar la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería con el grado de satisfacción

de los padres de recién nacidos de la UCI neonatal de un hospital de la sierra de la región Junín 2021”. La averiguación fue de corte transeccional y de nivel correlacional. Había 60 padres en la población. Las herramientas empleadas fueron la escala de percepciones de calidad de atención y la escala SERVQUAL. Los resultados demostraron que, la calidad de atención obtuvo una percepción favorable en el 47 % y una satisfacción buena en el 68 %. Concluyeron que existe vinculación entre los fenómenos estudiados.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de atención

La excelencia en el servicio al cliente es completa, cuando hay un equilibrio claro entre los peligros y las ventajas que forman parte de las atenciones ofrecidas, lo que resulta en el mejor cuidado para cada uno de los pacientes (31).

La calidad se refiere al nivel en el que el servicio proporcionado al paciente busca perfeccionarse hasta lograr resultados que van más allá de sus expectativas. Esto se relaciona con la información que poseen los profesionales basada en evidencias, por lo que es importante ofrecer una atención completa (32).

Del mismo modo, la Organización Panamericana de la Salud define la calidad de la atención en la oferta de la cartera de servicios sanitarios, como aquella que se centra en las personas, las familias y las comunidades. Esta definición incluye como atributos fundamentales los horizontes óptimos de garantía, eficiencia, oportunidad, eficacia e igualdad (33).

2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

a) **Elementos tangibles:** hace referencia al estado en que la instalación, los equipos y las diversas herramientas se encuentran, ya que, esto permitirá la buena comunicación y consecuentemente una buena organización. Ante lo mencionado, es necesario que las mejoras no solo se basen en actualizaciones teóricas para el profesional, sino que las maquinarias también sean cada vez más actuales, además, de mantenerlas en buen estado, de tal manera que se genere una percepción buena sobre la calidad de atención (34).

b) **Fiabilidad:** se describe a las habilidades con las que cuentan los empleados, es decir, el personal sanitario, el interés que muestran con los pacientes y sus familiares en el transcurso de las atenciones brindadas, , por ello, se necesita que cada compromiso realizado por la entidad se tenga que cumplir en los tiempos que se ofrece, permitiendo así hacer entender a cada usuario lo importantes que son para la institución, debido a que se evidencia el interés para resolver cada uno de sus problemas o quejas (35).

c) **Capacidad de respuesta:** consiste en la habilidad que tiene el personal sanitario para que pueda ofrecer ayuda de manera oportuna, es necesario que cada profesional pueda brindar información que sea adecuada y entendible con la finalidad de poder absolver todas las dudas que pueda presentar el paciente o su familiar. Además, se requiere de la atención necesaria para que pueda auxiliar oportunamente a los pacientes (36).

d) **Seguridad:** se refiere a que cada profesional debe de manejar un apropiado nivel de conocimiento, de esta manera, no solo el personal demostrará que puede realizar la atención con total seguridad en sus conocimientos, sino que el paciente también tendrá

la capacidad de percibir dicha acción, lo que permitirá que el usuario tenga la confianza y tranquilidad durante su atención. Además, el usuario podrá sentir confianza en que tienen la capacidad de salvaguardar la vida de sus pacientes (37).

e) **Empatía:** refiere que todo profesional amerita de mantener una actitud de disponibilidad para poder brindar ayuda de manera personalizada frente a las necesidades que puede presentar cada paciente, debido a ello, se necesita que todas las áreas cuenten con horarios flexibles para el usuario, lo que consecuentemente mejorará le nivel de satisfacción (38).

2.2.1.2 Teoría de Enfermería vinculante

La teoría de enfermería que fundamenta la vinculación entre la variable calidad de atención enfermero y la variable satisfacción del familiar en la Unidad de Neonatología se basa en la teoría de autocuidado propuesta por Dorothea Orem. La presente teoría se enfoca en la interrelación entre el individuo, su entorno y el estado de salud. Esta teoría contribuye a que los profesionales de enfermería puedan planificar y ofrecer cuidados de calidad que faciliten la adaptación de los neonatos y sus familias. Existen diversas teorías de enfermería que pueden fundamentar la calidad del servicio y la satisfacción de los familiares en el ámbito de la unidad de neonatología. Estas teorías proporcionan un marco conceptual que permite comprender y mejorar la interacción entre el personal de salud y los familiares, así como optimizar los procesos de atención. La teoría del cuidado humano de Jean Watson, la teoría de la interacción de Imogene King y la teoría del sistema social de Martha Rogers constituyen tres enfoques significativos en el ámbito de la enfermería y la atención al paciente. La teoría del cuidado humano de Jean Watson se centra en la importancia de la relación entre el

enfermero y el paciente, enfatizando la dimensión ética y espiritual del cuidado. Esta teoría propone que el cuidado va más allá de la mera atención física, abarcando aspectos emocionales y relacionales que son fundamentales para la sanación y el bienestar del individuo.

Por su parte, la teoría de la interacción de Imogene King se enfoca en el proceso de comunicación y la interacción entre el enfermero y el paciente. Esta teoría sostiene que la colaboración y el establecimiento de objetivos compartidos son esenciales para el éxito del cuidado, destacando la importancia de la participación activa del paciente en su propio proceso de salud. Finalmente, la teoría del sistema social de Martha Rogers aborda la relación entre el individuo y su entorno, considerando al ser humano como un sistema integral que interactúa con su contexto social. Esta teoría enfatiza la necesidad de comprender las dinámicas sociales y culturales que influyen en la salud y el bienestar, promoviendo un enfoque holístico en la atención. En conjunto, estas teorías ofrecen marcos conceptuales que enriquecen la práctica de la enfermería, promoviendo una comprensión más honda de las complejidades del cuidado y la interacción en el contexto de la salud. Las teorías en cuestión subrayan la relevancia de la interacción entre el personal de enfermería, los neonatos y sus familias. Se reconoce que la calidad de atención constituye un proceso holístico que abarca dimensiones físicas, psicológicas, sociales y espirituales (39).

2.2.2. Satisfacción

Se aborda la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y la valoración que estos otorgan a la atención proporcionada por el personal de salud. En este contexto, resulta esencial recopilar datos acerca del nivel de satisfacción de cada usuario, con el objetivo de

prevenir fallos y optimizar el servicio en diversas áreas. Esta práctica contribuye a la provisión de una atención de alta calidad (40).

La satisfacción de los usuarios se considera un elemento crucial a largo plazo en la forma en que los consumidores actúan. Por esta razón, resulta lógico que el contenido sea una meta fundamental para cualquier empresa y que también se considere uno de los aspectos principales al seleccionar un proveedor. En el ámbito de la salud, los pacientes analizan minuciosamente las ventajas que obtendrán frente a los gastos por los servicios en cualquier hospital (41).

El nivel de satisfacción de una persona es un aspecto que actúa como un factor de la calidad del cuidado recibido por el paciente, y este grado de contento se puede dividir en varios elementos que están ligados principalmente a las expectativas y deseos de la persona internada. Por lo tanto, entender las expectativas, requerimientos, intereses y opciones del individuo, así como la vinculación entre el enfermero y el sufrido, es un aspecto fundamental para ofrecer cuidados enfermeros de alta calidad (42).

2.2.2.1. Satisfacción del familiar (padres)

Se describe como el grado alcanzado en relación con las expectativas y demandas de la familia respecto al servicio que ofrecen los profesionales para cumplir con las necesidades y expectativas familiares (43).

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción

- a) **Satisfacción general:** hace referencia a la satisfacción integral percibida por los familiares a causa de la prestación médica recibida, cuya percepción solo se

incrementa en la medida que se brinde una adecuada atención (44).

b) **Calidad técnica:** se refiere a los recursos humanos y materiales que un centro sanitario tiene en su disposición para poder atender a un paciente de manera rápida y efectiva, lo mismo que conllevará a la satisfacción de las necesidades, esto es un buen indicador relacionado a la calidad de la atención. Por consiguiente, en una línea similar, Dueñas subraya la importancia de utilizar estándares técnicos y científicos para mejorar la atención integral al paciente (45).

c) **Forma interpersonal:** hace referencia a la cantidad de las interacciones y la comunicación que tiene lugar entre los hospitalizados y los profesionales sanitarios, teniendo en cuenta factores como la confianza, el respeto, la empatía, la cordialidad, la variedad en el lenguaje y la veracidad en los datos proporcionados al usuario. Estos factores tienen un impacto significativo en el grado de satisfacción de la persona hospitalizada con su experiencia (46).

d) **Comunicación:** consiste en el arte y técnicas que emplean el personal sanitario para así poder motivar al paciente en relación con temas de salud que son vitales para que se puedan sentir alivió (47).

e) **Aspectos financieros:** se refiere a la seguridad que siente el familiar para que su paciente pueda recibir atención necesaria, esto, bajo la evidencia de que su inversión económica no será simplemente una pérdida, lo que se verá reflejado entre la resolución de los problemas que presenta el paciente y el costo de la atención (48).

f) **Tiempo dedicado:** consiste en el tiempo que se le brinda a los pacientes y

familiares para poder explicarles los diagnósticos y procedimientos que amerita la atención (49).

g) **Accesibilidad y conveniencia:** hace referencia a la capacidad rápida de atención que tendrán los pacientes, además de la facilidad con la que podrán ser visitados durante la estadía en el centro hospitalario y a la rapidez con la que se realizará el tratamiento (50).

2.2.2.3. Factores que influyen en la satisfacción

Sobre los factores familiares/sociales, se refiere a la influencia del círculo de amigos, la familia y otras en el estado de salud da lugar a este fenómeno (51).

Referente a factores del servicio de salud, hace referencia la accesibilidad geográfica que tiene la institución sanitaria, así como la comunicación interpersonal, eficacia en las actuaciones, cordialidad, trato adecuado, tiempo de espera, disponibilidad de medicamentos y otra serie de factores son consideraciones importantes (52).

Sobre los factores individuales, incluyen factores demográficos (raza, sexo, edad), factores sociales, factores económicos (ingresos, gastos), factores culturales y el proceso salud-riesgo-enfermedad. En ese sentido, los factores demográficos incluyen la edad, el sexo y la raza. Los factores sociales incluyen el estado civil, grupo social, nivel educativo y la dinámica organizativa comunitaria (53).

2.2.2.4. Teoría del modelo humanístico de enfermería

Esta hipótesis fue presentada por Watson, quien sugiere que es esencial reconocer las necesidades fundamentales de los sufridos y las acciones del personal enfermero para poder

atender dichas necesidades. Se destaca que cada persona es un ser único que requiere apoyo médico para mantener su existencia (54).

En este contexto, la teoría indica que el hogar y la comunidad tienen la responsabilidad de ofrecer el apoyo requerido, lo que significa que la persona debe recuperar su habilidad para operar de forma autónoma. Por ende, la enfermera necesita ser capaz de llevar a cabo una evaluación y determinar las necesidades del paciente (55).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: Concorre una asociación significativa estadísticamente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima - 2025.

Ho: No concorre una asociación significativa estadísticamente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima, 2025.

2.3.2. Hipótesis Específicas

1. Concorre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “fiabilidad de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.

2. Concurre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.

3. Concurre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “seguridad de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.

4. Concurre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “empatía de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.

5. Concurre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “aspectos tangibles de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Es el método hipotético deductivo, que es un método de razonamiento que consiste en partir de una hipótesis, la cual se considera como verdadera, y deducir de ella consecuencias observables. Las consecuencias son evaluadas a través de experimentos u observaciones, y si se validan, se aceptan la hipótesis. Si no es así, la hipótesis es desmentida. En este contexto, el método hipotético deductivo se convierte en un recurso clave para la ciencia. Facilita la identificación de conexiones causales entre eventos y contribuye al progreso del saber científico (56).

3.2. Enfoque de la investigación

Se trata del método cuantitativo en la investigación, emplea técnicas de análisis matemático y estadístico para detallar, aclarar y anticipar fenómenos a partir de datos numéricos. Es un procedimiento estructurado y repetible; facilita la obtención de saberes sobre fenómenos a gran escala y la identificación de vínculo causales entre ellos. Es un enfoque útil para producir conocimientos sobre fenómenos que son objetivos y que se pueden generalizar (57).

3.3. Tipo de Investigación

La averiguación es de carácter aplicado, haciendo una aproximación centrada en resolver cuestiones prácticas. Se fundamenta en la información producida por la investigación fundamental, pero está dirigida a la identificación de respuestas específicas a problemas reales. La investigación aplicada tiene la capacidad de ofrecer respuestas efectivas

a cuestiones que impactan a individuos y a la comunidad, además de poder generar saber que contribuya a una mejor comprensión de los fenómenos tanto sociales como naturales (58).

3.4. Diseño de la investigación

La indagación es no experimental u observacional, tipo de investigación que se realiza sin manipular las variables en análisis. En la investigación no experimental, el investigador mediante la observación analiza la manera en que una variable se comporta de manera natural. Los datos se analizan para describir, explicar o predecir fenómenos (59).

El grado o extensión se refiere a la investigación correlacional, que es una clase de estudio enfocada en determinar las conexiones entre diversas variables. En la investigación correlacional, el investigador no altera de forma intencionada las variables a investigar, sino que se dedica a observar la manera en que se vinculan. El estudio de correlación se aplica para evaluar la intensidad de la relación entre un par de variables (60).

La investigación es de tipo transversal, tratándose de un análisis observacional donde se registra la medición de la variable en un instante determinado. El investigador obtiene información sobre un grupo o una muestra en un momento concreto y posteriormente examina esos datos para caracterizar o clarificar un suceso. Los estudios de este tipo suelen ser bastante efectivos, dado que pueden llevarse a cabo en una duración de tiempo relativamente reducida (61).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población de indagación será por conveniencia, la cual estará conformada por 80 familiares de los pacientes neonatos.

Criterios de Inclusión

- Familiares directos cuyos pacientes están hospitalizados en la Unidad de Neonatología.
- Familiares directos de ambos sexos.
- Se consideran familiares aquellos que realizan visitas, ya sea en turno fragmentado o consumado, a sus parientes recién nacidos.

Criterios de exclusión

- Cuidador no familiar del paciente neonato que se encuentra internado en el área de Neonatología de un Nosocomio.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización para calidad de atención

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
La calidad se refiere al nivel en que la atención proporcionada al paciente se perfecciona hasta alcanzar resultados que exceden sus expectativas, por lo tanto, es importante asegurar una cobertura completa (62)	Hace referencia a la percepción del usuario con respecto a la atención que ha recibido, siendo estos datos medidos por medio del modelo SERVQUAL, el cual cuenta con 5 dimensiones que serán medidas en un servicio de neonatología (63).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Certidumbre. • Empuje. • Vigencia. • Control. 	Ordinal	Bueno 78 – 105 Regular 50 – 77 Mala 22 - 49
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo asertivo. • Afabilidad. • Oportunidad. 		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Confort. • Credibilidad • confianza • Libre de riesgo. 		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada e integral 		
		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Instalaciones físicas • Materiales de comunicación 		

Tabla 2. Operacionalización para Satisfacción del familiar

Variable 2: Satisfacción del familiar

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Escala valorativa	
Es la contestación que da el familiar del recién nacido acerca de su nivel de satisfacción con los servicios que la enfermera ha proporcionado durante su estancia en el hospital (64).	Se vincula con el grado de satisfacción que siente el familiar del recién nacido con las acciones de enfermería, lo cual se evaluará mediante el cuestionario y la herramienta "The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form" (PSQ-18) adecuada y dirigida a familiares de parientes neonatos internados en el nosocomio y que posee siete factores dimensionales (65).	Satisfacción global	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez y oportunidad • Criterios bien establecidos. • Protocolos adecuados 	Ordinal	Alto 68 - 90	
		Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado holístico • Parte médico • Seguimiento y verificación • Atiende quejas 			
		Forma interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto y apertura • Abordaje holístico • Seguridad. • Autonomía. • Soporte 			Medio 43 - 67
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Comunicación. • Diálogo • No discrimina 			Bajo 18 - 42
		Aspectos económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión 			

Tiempo
invertido por
el galeno

- Cuentas claras
- Trabaja en equipo
- Atenta a los monitores

Accesibilidad
y utilidad

- Capacidad técnica
 - Verificación
 - Procedimientos claros
 - Integridad y transparencia
-

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se considera como técnica a la encuesta, puesto que se trata de una técnica que facilita la recopilación de datos a través de la implementación de una encuesta que tiene como objetivo conocer las perspectivas de un grupo específico sobre un fenómeno (66).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1.

Para estimar la calidad de atención se considera el método ServQual, empleado por Jonkisz, Karniej y Krasowska (63) del año 2022, dicho instrumento contempla 5 factores: aspectos tangibles (4 reactivos), fiabilidad (5 reactivos), capacidad de respuestas (4 reactivos), seguridad (4 reactivos) y empatía (5 reactivos), resultando un total de 22 reactivos, para la evaluación de las contestaciones se usará puntajes entre 1 a 5, en donde la calificación 1 es muy malo, puntaje 2 calificativo de malo, puntaje 3 regular, puntaje 4 bueno y puntaje 5 con excelente. Para la clasificación de los rangos, se empleará la siguiente escala:

- Bueno (entre 54 a 70 pts.)
- Regular (entre 34 a 53 pts.)
- Malo (entre 14 a 33 pts.)

Instrumento 2.

Para calificar la satisfacción del familiar se considera el PSQ-18, empleado en el estudio de Theofilou (65) en el año 2022, esta herramienta examina 7 factores: satisfacción global (2 reactivos); calidad técnica (4 reactivos); forma interpersonal (2

reactivos); comunicación (2 reactivos); aspectos económicos (2 reactivos); tiempo invertido (2 reactivos); accesibilidad y utilidad (4 reactivos). Haciendo un total de 18 reactivos. Para cada pregunta la opción de respuesta es: 1 punto (muy baja calificación), 2 puntos (baja calificación), 3 puntos (regular calificación), 4 puntos (alta calificación) y 5 puntos (muy alta calificación). Para la clasificación de los rangos, se empleará la siguiente escala:

- Alto (68 – 90)
- Medio (43 – 67)
- Bajo (18 – 42)

3.7.3. Validación

Instrumento 1.

Se realizó a través de juicio de expertos, donde participaron 3 doctores en medicina de países asiáticos, quienes concluyeron que el instrumento era reproducible y medía de manera precisa la variable (63).

Instrumento 2.

Se realizó a través de dos expertos, uno era administrador público y magister en servicios de la salud, el otro experto era médico y magister en salud pública, quienes concluyeron que el instrumento aseguraba que los resultados no podían ser influenciados por el sesgo del investigador, además que medían eficientemente la variable en termino de tiempo y recursos económicos para la aplicación de este (65).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1.

Se obtuvo mediante la prueba de Alpha de Cronbach, teniendo la evaluación de los ítems un valor de 0.957, lo cual indica que es altamente confiable (63).

Instrumento 2.

Se obtuvo mediante la prueba de Alpha de Cronbach, la cual arrojó un valor de 0,879, lo que indica una buena confiabilidad (65).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Referente al proceso y análisis de la data, se empleará tanto Microsoft Excel como el programa estadístico SPSS v26. En ese sentido, se seguirá los pasos siguientes:

- a) Se creará una data en el Excel con el propósito de poder tabular la información que se va a recabar con ambos instrumentos.
- b) Se va a proceder a trasladar la información al programa SPSS v.26 en español, donde se va a proceder a llevar a cabo el análisis de la información obtenida, dicho software estadístico facilita la presentación de los resultados descriptivos e inferenciales por intermedio de tablas y gráficos.
- c) Se llevará a cabo la prueba de normalidad y el contraste de cada una de las hipótesis consideran la regla de una significancia de 0,05.

3.9. Aspectos éticos

Sobre el factor ético de autonomía, se fundamenta en el respeto que se otorga a la autonomía de los pacientes y sus familiares que han sido evaluados. Por ello, fue fundamental proporcionarles toda la información relevante sobre la investigación,

incluyendo los riesgos y beneficios. En cuanto al principio de beneficencia, se trata de promover el bienestar de los pacientes y de la comunidad en su conjunto. Por lo tanto, se facilitó información relevante sobre las ventajas de participar, ya que los resultados logrados contribuirán a reflexionar sobre la relevancia de la calidad de las intervenciones. En relación con el principio ético de no maleficencia, se incluyó la obligación de comunicar a los parientes de los sufridos que en el lapso del desarrollo de la averiguación no hay riesgos que puedan comprometer su integridad. Respecto al principio ético de justicia, implica la correcta gestión y distribución de servicios y recursos. Así, es esencial ofrecer un trato justo no solo a los sufridos, sino también a sus parientes.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Año 2025																							
	Enero				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	1	2	3	4
1. Selección del tema de investigación	■																							
2. Identificación de antecedentes		■	■																					
3. Redacción de problemática y formulación				■																				
4. Redacción de objetivos - hipótesis				■	■																			
5. Descripción de justificación.					■																			
6. Redacción de metodología del estudio						■																		
7. Diseño de cronograma y presupuesto						■	■																	
8. Referencias bibliográficas							■	■																
9. Revisión - aprobación de proyecto por asesor								■																
10. Coordinación con el hospital y los servicios									■	■														
11. Aplicación de cuestionarios (instrumento)										■	■	■	■	■										
12. Diseño de resultados estadísticos														■	■	■	■	■						
13. Revisión - aprobación de borrador de tesis por asesor																		■						
14. Revisión - aprobación de tesis por jurados																		■	■	■	■	■		
15. Sustentación final de tesis																						■	■	

Leyenda: Actividades realizadas Actividades por realizar

4.2. Presupuesto

Concepto	Artículo	Cantidad	Precio en S/	Total (S/)
11.1. Equipos y bienes duraderos	Grabadora de voz digital para encuestas	1	250,00	250,00
	Impresiones y fotocopias de cuestionarios	150	0,50	75,00
11.2. Materiales e insumos	Carpetas y lapiceros	40	2,00	80,00
	Papel bond A4 (resma)	2	25,00	50,00
	Lista de verificación impresa (auditoría clínica)	80	0,60	48,00
11.3 Servicios de terceros	Licencia de software estadístico (SPSS por 1 mes)	1	350,00	350,00
	Licencia Microsoft Office 365 (1 año)	1	280,00	280,00
11.4. Gastos de gestión y administrativos	Pasajes terrestres (visitas hospitales provincia)	8	35,00	280,00
	Viáticos (alojamiento y alimentación fuera de Ica)	4	120,00	480,00
11.5. Imprevistos	Refrigerios para encuestados y reuniones técnicas	4	45,00	180,00
	Agua y café para jornadas de recolección	8	12,00	96,00
Total general				2 169,00

Referencias

1. Servicios de salud de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. ENFERMERÍA NEONATAL Y PEDIÁTRICA [Internet]. Institutosinergia.pe. [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://institutosinergia.pe/product/enfermeria-neonatal-y-pediatrica/>
3. RSI. Papel de enfermería en el cuidado de la adaptación neonatal [Internet]. RSI - Revista Sanitaria de Investigación. 2022 [Citado 17 enero del 2025]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/papel-de-enfermeria-en-el-cuidado-de-la-adaptacion-neonatal/>
4. Calidad de la atención [Internet]. Who.int. [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
5. Sweileh WM. Patient satisfaction with nursing care: A bibliometric and visualization analysis (1950-2021). *Int J Nurs Pract.* 2022;28(5):e13076. [Consultado 21 Mar 2025]. doi:10.1111/ijn.13076
6. Sorrentino G, Thekkan KR, Genna C, Aite L, Ragni A, Bevilacqua F, Dall'Oglio I, Roberti M, Tiozzo E, Gawronski O. The implementation and impact of narrative diaries in neonatal intensive care units: A scoping review. *Nurs Crit Care.* 2025 Mar;30(2):e13281. doi: 10.1111/nicc.13281. PMID: 40000364; PMCID: PMC11859878.
7. Delgado-Hito P, Alcalà-Jimenez I, Martinez-Momblan MA, et al. Satisfaction of intensive care unit patients linked to clinical and organisational factors: A cross-sectional multicentre study. *Aust Crit Care.* 2023;36(5):716-722.

doi:10.1016/j.aucc.2022.10.013.

8. Zorro C, MacRae E, Teresa-Palacio M, Williams EE, Aldecoa-Bilbao V, Bhat R, Hickey A, Dassios T, Greenough A. Assessing the impact of the COVID-19 pandemic on parental satisfaction in two European neonatal intensive care units. *BMJ Paediatr Open*. 2022 Sep;6(1):e001396. doi: 10.1136/bmjpo-2021-001396. PMID: 36645774; PMCID: PMC9490299.
9. Fuseini AG, Bayi R, Alhassan A, Atomlana JA. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nurs Open*. 2022;9(2):1286-1293. doi:10.1002/nop2.1169
10. Titilayo O, Oyewole O, Chidera A, Omosuzi M. Perception and level of satisfaction with the quality of antenatal care services among pregnant women attending antenatal clinic at plateau state specialist hospital, Jos, Nigeria. *Afr Health Sci*. 2023;23(3):37-44. doi:10.4314/ahs.v23i3.7
11. Real-Delor R. Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Rev. salud pública Parag*. [Internet]. 9 de mayo de 2023 [citado 22 de marzo de 2025];13(1):27-34. Disponible en: <https://revistas.ins.gov.py/index.php/rspp/article/view/215>
12. Jaramillo C. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato. (Tesis para obtener el grado académico de Magister en Administración Pública). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8978d7ed-0b54-4eb8-9a89-ff8b78f6f56e/content>
13. Sánchez Padilla ML. Importancia de evidenciar los cuidados de enfermería como

estrategia de innovación para fortalecer la profesión y la disciplina. . ceyes [Internet]. 21 de abril de 2025 [citado 8 de octubre de 2025];9(1). Disponible en: <https://revistas.userena.cl/index.php/cuidenf/article/view/2567>

14. Zuñiga D. Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021. (Tesis para obtener el grado de magister). Andahuaylas: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_25c9588768ac7fdd66b66460b92f75d4/Description#tabnav
15. Mamani SC, Quispe B. Percepción de la calidad y satisfacción las mamás respecto a la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa - Cusco 2020. Universidad Peruana Unión; 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/6160>
16. Evaristo G. Satisfacción del familiar respecto a la atención brindada por la enfermera en la unidad de cuidados intensivos hospital Militar central, 2022. (Tesis para optar el título de especialista en enfermería en cuidados intensivos). Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1223/TRABAJO%20ACADEMICO-%20EVARISTO%20HUGO%20GERTRUDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Astocondor L, Milagros C. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del servicio de neonatología y UCI neonatal de un hospital nacional, Lima 2022. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.13053/6423>

18. Organización Panamericana de la Salud. Prestación de servicios de salud. Washington, D.C. 2020. [Internet]. [Consultado 13 Feb 2025]. Disponible en:
<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
19. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 Jun [citado 2025 Oct 08] ; 5(14): e174. Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es
20. Unicef.org. Cuidado para el Desarrollo Infantil [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.unicef.org/lac/cuidado-para-el-desarrollo-infantil>
21. Suquillo A. Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí. (Tesis previa a la obtención del grado de Maestro en Gerencia Hospitalaria). Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2023. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11142>
22. Galván Vanegas GA, Mañez Ortiz M Ángel. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. *Rev. Oncol. Ecu.* [Internet]. 14 de abril de 2023 [citado 8 de octubre de 2025];33(1):81-90. Disponible en:
<https://roe.solca.med.ec/index.php/johs/article/view/327>
23. Benavides E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta externa de pediatría del hospital general Ibarra, en el periodo 2022. [Tesis para optar el grado de master con mención en Gerencia de

- instituciones de salud]. Quito-Ecuador: Universidad de las Américas; 2022.
Disponible en: <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13959>
24. Quizhpe P, del Carmen J. Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora [Internet]. Loja: Universidad Nacional de Loja. 2020 [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/items/76ee3740-7220-490f-9a8f-758356236644>
25. Villabrille García C, Zuazua-Rico D, Maestro-González A, Mosteiro-Díaz MP, Sánchez-Zaballos M. Satisfacción de los padres en unidades de oncohematología. J Health Qual Res [Internet]. 2021;36(2):66–74. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.10.007>
26. Caldas M, Hernestina G. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de una Clínica de Lima, 2024 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Privada Norbert Wiener; 2024 [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/b2d8422f-6e7f-4aed-8465-0e35efeb9321>
27. Narazas L, Armando D. Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un Instituto Nacional, Lima 2023 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/4558cc34-61fc-4264->

[a118-84d05f51da60](#)

28. Astocondor L, Milagros C. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del servicio de neonatología y UCI neonatal de un hospital nacional, Lima 2022 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/1b425108-1341-4dcb-905c-392f0155fcba>
29. Saavedra E. Calidad de atención enfermero y satisfacción percibida por los papas de recién nacidos internados en unidades de cuidados críticos de un hospital del Norte de Lima, 2022. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/8d7ab173-114e-4d9e-ab45-5d6b7abcc47c>
30. Meza C, Susy Y. Relación entre la percepción de la calidad de atención recibida por enfermería y nivel de satisfacción de los padres de neonatos de la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital de la sierra de la región Junín 2021 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021 [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/651edace-0d92-4f11-827b-a1b83a287bac>
31. Vasquez B, Isabel R. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional de Pucallpa, 2020 [Internet]. Universidad Nacional de Ucayali. 2021 [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unu.edu.pe/items/d445d82d-5a37-479d-bcdf-288e94180531>

32. Quispe J. Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de pediatría Hospital María Auxiliadora, mayo 2019. Universidad San Martín de Porres, Lima- Perú; 2020. [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6491>
33. Servicios de Salud [Internet]. Paho.org. [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/servicios-salud>
34. Alva Toribio SC, Briceño Vigo S. Nivel de satisfacción de los padres y calidad de cuidado del niño hospitalizado, Hospital Belén de Trujillo, 2019. Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40471>
35. Nieto Perea P, Yllú Ponce NJ. NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR DE LA CLÍNICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NORBERT WIENER 2018 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/f6801174-1d55-4674-8843-50ef3ee57151>
36. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú: Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev.Fac.Med.Hum [Internet]. 2020Jun.23 [cited 2025Oct.8];20(3). Available from: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
37. Gestión de Calidad en los Servicios de Salud [Internet]. ISO 9001:2015. 2024

- [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2024/03/gestion-de-calidad-en-los-servicios-de-salud/>
38. Izquierdo J. La calidad de servicio en la Administración Pública. Rev Horizonte.; Rev Científica Horizonte Empresarial. [Internet]. 2021; 8 (1). [Citado 14 enero del 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
39. Carhuancho-Mendoza IM, Nolzco-Labajos FA, Guerrero Bejarano MA, Silva Siu DR. Calidad de servicio en hospitales de nivel iii de la ciudad de lima, Perú*. Revista Venezolana de Gerencia. 2021 Ene. 1;26(Special Issue 5):693-707. doi: [10.52080/rvgluz.26.e5.44](https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44)
40. Romero A, Alfonso I, Wong L. Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. Rev Dilemas Contemporáneos, [Internet].2020; 26(5). [Citado 9 enero del 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2070>
41. Osejos A, Merino J. Modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. Rev UNESM Ciencias. [Internet]. 2020;4 (4). [Citado 19 enero del 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
42. García R, Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa - Essalud, Chongoyape - Perú. Rev Tzhoecoen. [Internet].2019; 8(2) [Citado 15 marzo del 2025]. Disponible en: <http://orcid.org/0000-0002-2650-8924>

43. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUA. Rev Universidad de Boyacá. [Internet].2019; 6(1) [Citado 7 febrero del 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
44. Álvarez Izquierdo LL. Validation of the instrument to measure the quality of care and satisfaction in external consultation users of the Hospital General Martín Icaza 2021. CCD [Internet]. 2022 [cited 2025Oct.8];5(2.1):160-72. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/artic le/view/2176>
45. Pinedo G, Danisa K. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52245>
46. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública. . [Internet] 2018; 20(2). [Citado 2 de marzo del 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
47. Asmat P, Angélica L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9458>
48. Arizabal Y. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2021. 2021. Universidad Andina

- del Cusco - repositorio institucional [Internet]. Edu.pe. [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4476>
49. Anahua P, Mamani W. Satisfacción del cuidado de Enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. 2019. UNAS, Arequipa. Edu.pe. [citado el 8 de octubre de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8125>
50. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema de gestión de la calidad en Lima-Perú. [Internet]. [Citado 4 marzo del 2025]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
51. Canchero-Ramirez A, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo H. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. An. Fac. med. [Internet]. 2019 Abr [citado 2025 Oct 08] ; 80(2): 177-182. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200007&lng=es
52. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz 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]. 20 de febrero de 2017 [citado 8 de octubre de 2025];9(2):133. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
53. Sanz-Valero J. Comunicación para la salud laboral. Med. segur. trab. [Internet]. 2019 Sep [citado 2025 Oct 08] ; 65(256): 173-176. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300173&lng=es

54. Cuenca C, Osorio M, Pastor J, Peña G, Torres L. Aspectos económicos y de salud en tiempos de cuarentena por Covid 19 en población peruana, año 2020. Rev de la Facultad de Medicina Humana. [Internet].2020; 20(4). [Citado 8 febrero del 2025]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i4.3067>
55. Naranjo Y. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev. cuba. enferm. [Internet]. 29 de diciembre de 2016 [citado 8 de octubre de 2025];32(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986>
56. Sánchez F. Fundamentos Epistemológicos de la investigación Cualitativa y cuantitativa. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. [Internet]. 2019; 13(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
57. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación [Internet]. México: McGraw Hill, 2018 [Citado 8 febrero del 2025]. Disponible en: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
58. Müggenburg Rodríguez V. MC, Pérez Cabrera I. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Enferm Univ [Internet]. 2018;4(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2007.1.469>
59. Díaz-Narváez V.P. VP, Calzadilla-Núñez A. A. Artículos científicos, tipos de

- investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. Rev Cienc Salud [Internet]. 2016;14(1):115–21. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
60. Arguedas-Arguedas O. Tipos de diseño en estudios de investigación biomédica. Acta méd costarric [Internet]. 2010 [citado el 9 de octubre de 2025];52(1):16–8. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S0001-60022010000100004&script=sci_arttext
61. Martínez R, María L. El diseño de investigación en educación: conceptos actuales. Investig educ médica [Internet]. 2012 [citado el 9 de octubre de 2025];1(1):35–9. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572012000100008&script=sci_arttext
62. Zafra Tanaka JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An Fac Med (Lima Peru : 1990) [Internet]. 2015;76(1):87. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>
63. Shi Z, Shang H. A review on quality of service and SERVQUAL model. En: HCI in Business, Government and Organizations. Cham: Springer International Publishing; 2020. p. 188–204.
64. Canchero-Ramirez A, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo H. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. An Fac Med (Lima Peru : 1990)

[Internet]. 2019;80(2):177–82. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16412>

65. Vuković M, Gvozdrenović BS, Gajić T, Stamatović Gajić B, Jakovljević M, McCormick BP. Validation of a patient satisfaction questionnaire in primary health care. *Public Health* [Internet]. 2012;126(8):710–8. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.puhe.2012.03.008>
66. Casas Anguita J, Repullo Labrador JR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II) [Surveys as a research technique. Composition of questionnaires and statistical processing of data (II)]. *Aten Primaria*. 2003 May 31;31(9):592-600. Spanish. doi: 10.1016/s0212-6567(03)79222-1. PMID: 12783750; PMCID: PMC7681832.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima - 2025?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?</p> <p>b. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la</p>	<p>“Determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima - 2025”.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.</p> <p>b. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.</p>	<p>Hi: Concorre una asociación significativa estadísticamente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima - 2025.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Concorre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “fiabilidad de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.</p> <p>2. Concorre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiabilidad ➤ Capacidad de respuesta ➤ Seguridad ➤ empatía ➤ Aspectos tangibles <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del familiar</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción general ➤ Calidad técnica ➤ Forma interpersonal ➤ Comunicación ➤ Aspectos financieros ➤ Tiempo dedicado ➤ Accesibilidad y conveniencia 	<p>Método: Hipotético - deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicado.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>De corte: Transversal.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional.</p> <p>Población: Conformada por 80 familiares de pacientes bebés neonatos que se encuentran en el servicio de neonatología de un Hospital de Lima.</p>

<p>satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?</p> <p>c. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?</p> <p>d. ¿De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología?</p> <p>e. ¿ De qué manera se asocia la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el</p>	<p>c. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.</p> <p>d. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.</p> <p>e. Identificar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención con la satisfacción del familiar en el servicio de Neonatología.</p>	<p>3. Concorre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “seguridad de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.</p> <p>4. Concorre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “empatía de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.</p> <p>5. Concorre una asociación significativa estadísticamente entre la dimensión “aspectos tangibles de la calidad de atención de enfermería” y la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología.</p>	
---	--	---	--

Servicio Neonatología?	de				
---------------------------	----	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento 1.

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Componentes tangibles						
Nro.	Ítem	1	2	3	4	5
1	Los letreros, los carteles y las flechas son apropiados para guiar a los familiares en el servicio, según su opinión.					
2	El servicio de neonatología tuvo enfermeras encargadas de guiar e informar a los pacientes.					
3	Los consultorios disponían de equipos y materiales requeridos para su atención.					
4	El servicio de neonatología y la sala de espera estaban limpios y resultaron confortables.					
DIMENSIÓN: Confiabilidad						
5	El personal de enfermería realiza la administración de un medicamento en el tiempo programado.					
6	El personal de enfermería lo atendió a la hora programada.					
7	Se respetó la programación y el orden de llegada para su atención.					
8	Su historia clínica mostró que estaba disponible para ser atendido durante la visita.					
9	Ustedes hallaron camas libres a tiempo o las consiguieron con facilidad para su paciente.					
DIMENSIÓN: Capacidad para responder						

10	El equipo de enfermería comunica las normas del servicio cuando el paciente es ingresado.					
11	Se recibió rápidamente la atención para realizarse análisis de laboratorio.					
12	El personal de enfermería nunca está demasiado ocupado para atender las necesidades del paciente.					
13	Para la administración oportuna del medicamento, la atención en farmacia fue rápida.					
DIMENSIÓN: Seguridad						
14	Su privacidad fue respetada mientras estaba bajo cuidado en el servicio de neonatología.					
15	El equipo de enfermería llevó a cabo un exhaustivo y detallado examen físico al paciente.					
16	El personal de enfermería dedicó el tiempo requerido para resolver sus preguntas o dudas sobre la condición médica del paciente.					
17	El personal de enfermería que lo atendió le brindó confianza.					
DIMENSIÓN: Empatía						
18	El personal de enfermería atendió al paciente con paciencia, respeto y amabilidad.					
19	La enfermera que se ocupó del paciente mostró interés en resolver su problema de salud.					
20	El enfermero o la enfermera ofreció una atención individualizada al paciente.					
21	Comprendió el tratamiento que le va a ser administrado al paciente según lo explicó el personal de enfermería, incluyendo la clase de medicamentos, la dosis y los efectos secundarios.					
22	Ustedes entendieron la explicación que el personal de enfermería le dio acerca de los procedimientos o análisis que se les llevará a cabo al paciente.					

Instrumento 2.

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR

Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Satisfacción en términos generales						
Nro.	Ítem	1	2	3	4	5
1	La atención de enfermería que recibe mi pariente es apropiada.					
2	Estoy contento con ciertos aspectos de la atención que mi pariente recibe por parte del personal de enfermería.					
DIMENSIÓN: Calidad técnica						
3	Piensa que el área en la que está su familiar cuenta con todos los elementos requeridos para brindarle la atención de enfermería.					
4	En ocasiones me cuestiono si el diagnóstico y la terapia médica que le han aplicado son adecuados.					
5	Cuando le proporcionan atención de enfermería a mi pariente, se aseguran de comprobar todo.					
6	Estoy algo incierto acerca de la aptitud del equipo de enfermería que atiende a mi familiar.					
DIMENSIÓN: Interpersonal						
7	El equipo de enfermería se desempeña profesionalmente al ofrecer una atención individualizada.					
8	El equipo de enfermería es amable y educado.					
DIMENSIÓN: Comunicación						

9	El personal de enfermería explica con claridad el propósito de las pruebas de laboratorio.					
10	En ocasiones, el personal de enfermería no presta atención a lo que les digo.					
DIMENSIÓN: Elementos financieros						
11	Estoy convencido de que mi pariente puede recibir la atención de enfermería requerida sin que esto me cause un perjuicio financiero.					
12	Debido a que el medicamento está agotado en la farmacia, tengo que gastar mucho más de lo que puedo pagar.					
DIMENSIÓN: Tiempo invertido por el profesional						
13	El personal de enfermería, en numerosas ocasiones, se apresura demasiado cuando hablamos.					
14	Normalmente, las enfermeras están al tanto de la atención de mi familiar.					
DIMENSIÓN: Comodidad y accesibilidad						
15	Tengo acceso fácil a los médicos especialistas que mi familiar necesita.					
16	Mi familiar tiene que esperar mucho tiempo para recibir atención médica.					
17	Le cuesta ver a su familiar fuera del tiempo de visita.					
18	Cuando el paciente tiene una dificultad o necesita algo, es atendido por el personal de enfermería.					

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Por el presente, se le extiende la invitación a que pueda participar en el presente estudio. Pero antes, necesita de comprender los siguientes apartados:

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima, 2025”

Nombre de la investigadora: Evelyn Rocio Vilca Moreno

Propósito del estudio: “Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del familiar en el Servicio de Neonatología de un hospital público, Lima, 2025”.

Como beneficio de ser participante, usted tendrá la posibilidad de poder acceder a los resultados que el estudio encuentre, siendo estos en el medio que mejor se le facilite, dado que es de importancia para su mejora profesional. Es preciso mencionarle que no existe algún riesgo, inconveniente o gasto que usted vaya a realizar al participar. La información como sus datos se encontrarán protegidos por medio de los principios éticos universales, siendo estos datos a los que solo los investigadores podrán acceder. Aparte de la información por medio del llenado de los cuestionarios, usted no revelará ningún dato que permita ser identificado. Si usted desea discontinuar su participación, lo podrá hacer en el momento que usted desee sin sanción o pérdida de los beneficios mencionados. Si tiene alguna duda que necesite aclarar puede dirigirse a **Lic. Evelyn Vilca Moreno**, autora de esta investigación.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber leído y comprendido en su totalidad la información obtenida con respecto a mi participación en este estudio, no he sido influido ni he percibido coacción para mi participación en esta investigación. Finalmente acepto voluntariamente a participar en este estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

Anexo 4: Informe del asesor de turnitin




15% 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

- 14%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	6%
2	Internet	hdl.handle.net	1%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-06	<1%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-31	<1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-28	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2024-02-25	<1%
7	Internet	www.scribd.com	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-09-19	<1%
9	Internet	www.coursehero.com	<1%
10	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
11	Internet	www.slideshare.net	<1%