



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de
neonatología de un hospital de Lima, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Neonatología

Presentado por:

Autora: Nunton Marchand, Jennifer

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3292-3262>

Asesor: Mg. Gallegos Pacheco, Rutsmy Ángel Manuel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5426-398X>

Lima – Perú

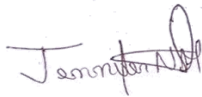
2025

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

Yo, Jennifer Nunton Marchand egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE PADRES EN EL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2024”** Asesorado por el docente: MG. Gallegos Pacheco Rutsmy Angel Manuel DNI 45525049 ORCID [https://orcid.org/ https://orcid.org/0000-0001-5426-398X](https://orcid.org/https://orcid.org/0000-0001-5426-398X) tiene un índice de similitud de (17%) (Diecisiete por ciento) con código OID: 14912:455009862 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.
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
 Jennifer Nunton Marchand
 DNI: 43585242



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor: Gallegos Pacheco Rutsmy Angel Manuel
 DNI 45525049

Lima, 02 de mayo de 2025

“Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024”

Dedicatoria

El siguiente proyecto de investigación, está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado culminar mi especialidad, a mi querida familia porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer infinitamente a Dios por permitirme culminar un logro más en mi vida, a mi querida familia, especialmente a mi madre, hijo y mi esposo por el gran apoyo incondicional, a mis docentes y a mi asesor por la dedicación y las enseñanzas día a día con sus alumnas y a la Magister C.D. Yohana Celinda Villa Torres por su apoyo.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice	5
Resumen	8
Abstract	9
1. EL PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Teórica	14

1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Práctica	14
1.5. Delimitación de la investigación	15
1.5.1. Espacial	15
1.5.2. Temporal	15
1.5.3. Población o unidad de análisis	15
2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Formulación de hipótesis	24
2.3.1. Hipótesis general	24
2.3.2. Hipótesis específicas	24
3. METODO DE INVESTIGACION	25
3.1. Método de la Investigación	25
3.2. Enfoque de la Investigación	25
3.3. Tipo de Investigación	25
3.4. Diseño de Investigación	26
3.5. Población, Muestra y Muestreo	27
3.5.1. Población	27

3.5.2. Muestra	27
3.5.3. Muestreo	27
3.5.4. Criterios de Inclusión	27
3.5.5. Criterios de Exclusión	28
3.6. Variables y operacionalización	28
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos	32
3.7. 1 técnica	32
3.7.2 Descripción del instrumento	32
3.7. 3 validación	33
3.7. 4 confiabilidad	33
3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Aspectos éticos	34
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	36
5. REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

RESUMEN

Introducción: Existe una gran preocupación por parte de la Organización Mundial de la salud por entregar un servicio de calidad a los neonatos dentro de los servicios de salud debido a la gran responsabilidad que ejerce la institución de salud sobre los pacientes ya que 2.4 millones de recién nacidos fallecen por año y el Perú no es ajeno a los datos estadísticos. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024. **Métodos:** estudio de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional y transversal. La investigación será ejecutada con 102 padres de neonatos seleccionados, será censal. Se usará dos encuestas para aplicar dos cuestionarios en escala de tipo Likert, están validados y son confiables para medir las variables en cuestión. Los datos recolectados serán procesados en SPSS 25 y las hipótesis se probarán usando el Chi cuadrado de Pearson para conocer la relación que existe entre las variables por ser un estudio correlacional. Para finalmente se expongan los resultados que solicitan los objetivos del presente estudio

Palabras claves: Calidad de cuidado, satisfacción, neonatología.

ABSTRACT

Introduction: There is a great concern on the part of the World Health Organization to provide quality service to newborns within health services due to the great responsibility that the health institution exercises on patients since 2.4 million newborns die per year and Peru is no stranger to statistical data. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and parental satisfaction in the neonatal area of a hospital in Lima, 2024. **Methods:** applied, quantitative, correlational and cross-sectional study. The research will be carried out with 102 parents of selected newborns, it will be census-based. Two surveys will be used to apply two questionnaires on a Likert-type scale, they are validated and reliable to measure the variables in question. The data collected will be processed in SPSS 25 and the hypotheses will be tested using Pearson's Chi square to know the relationship that exists between the variables as it is a correlational study. Finally, the results required by the objectives of this study are presented

Keywords: Quality of care, satisfaction, neonatology.

1 EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Una preocupación de gran magnitud, tanto para la OMS (Organización Mundial de la Salud), OPS (Organización Panamericana de la Salud) y UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia), es mejorar la calidad en la asistencia de la salud en el campo de neonatología, debido a que gran responsabilidad de la salud del bebé se encuentra en el lugar donde nace y es atendido en sus primeros días de nacido (1). Según la OMS, aproximadamente 2.4 millones de infantes, con menos de treinta días de haber nacido, fallecen anualmente. Por otro lado, la OPS menciona que en América Latina la mortalidad es de 7.7 por cada mil niños nacidos vivos (2). La primera infancia es un momento el cual es crítico y de mucha dedicación, debido a que existen muchas muertes durante el primer mes de vida, estas muertes son mayores en los países de ingresos bajos y problemas económicos (3).

A nivel internacional, la OPS se encuentra desarrollando estrategias en la agenda pública enfocada al recién nacido, para reducir el porcentaje de las muertes. Están dirigidas a la Calidad de atención e implementación de diferentes intervenciones, gracias a los lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por lo cual existe un plan llamado “Todos los Recién Nacidos” con sus siglas (ENAP) en inglés, el. (4). En Buenos Aires Argentina, se encontró que el 71.95% cumplieron de manera general demostrando calidad en la atención de enfermería en una unidad de terapia intensiva Neonatal (5); mientras que en Bogotá Colombia un estudio que refiere que la atención de enfermería es aprobada logrando una satisfacción de 83 % (6).

A nivel Nacional la Organización prestadoras de salud (EPS) mencionan que los servicios de salud se enfrentan a desafíos para lograr y mantener la satisfacción de los padres sobre la atención de sus hijos en un sistema de salud para mejorar en el área de calidad de atención creados por el MINSA, los porcentajes son notablemente buenos como fue en el área de neonatología de una institución de salud (7). El Ministerio de Salud reconoce que se debe trabajar en el área de calidad de atención creando nuevas estrategias de atención mejorando y ciñéndose a los protocolos de atención creados por la institución. En Arequipa, donde el 50% demuestra satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros y el otro 50% estuvo mediamente satisfecha (8).

En Lima se realizó un estudio en el área de recién nacido del Hospital de Ventanilla, se demostró el casi el 50% percibe la atención de mala calidad. En cuanto a la satisfacción el 42% fue bajo, (9). Otro estudio del Hospital III de Lima demuestra relación considerable entre ambas variables, por un lado, la calidad de atención la mayoría fue media y en cuanto a la satisfacción la mayoría fue regular demostrando que hubo una correlación coeficiente de $r=0.691$, con un $p=0.000$ ($p < 0.05$) (10). En Lima, la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de alta especialización la apreciación de la calidad es que las respuestas de los padres no corresponden a una satisfacción a los procedimientos realizados a sus menores hijos dentro de la institución (11).

En el lugar donde se realizó las prácticas en un hospital materno en el área de neonatología, se observa que no hay una adecuada calidad de atención a los recién nacidos, por ende hay una insatisfacción por partes de los padres. Es por ello que los padres refieren, en el servicio la enfermera no me dan información acerca del estado en

que se encuentra mi bebe “me siento angustiado, preocupado, me hacen esperar mucho tiempo”.

Para lograr los objetivos de este estudio se debe conocer cuál es la calidad de cuidado de atención del centro de atención de neonatología para ellos nos formulamos la siguiente pregunta.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de padres en el área de neonatología?

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de padres en el área de neonatología?

¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de la enfermería en su dimensión entorno de cuidado y la satisfacción de padres en el área de neonatología?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de padres en el área de neonatología.

Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de padres en el área de neonatología.

Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno de cuidado y la satisfacción de padres en el área de neonatología.

1.4 Justificación de la investigación:

1.4.1 Teórica

Inicialmente, se deberá revisar vía online de una manera ordenada repositorios de investigaciones científicas universitarias, tanto nacionales como internacionales, reconociendo si existe una necesidad de información en el campo del presente estudio, se realizará una observación sobre el lugar donde se desea realizar el estudio para también conocer las deficiencias del tema a tratar, es un paso importante porque se conocerá la realidad. Estarán respaldados por Teorías del cuidado humanizado y la relación entre enfermería y paciente; la Teoría de Hildegard Peplau y la Teoría de Jean Watson quienes respaldan el mismo principio. Ante los problemas detectados y por la falta de estudios previos en el problema se justifica el desarrollo de este estudio.

Finalmente, el estudio brindará información aportando un buen diagnóstico para establecer solución al problema (12-13).

1.4.2 Metodológica:

El presente análisis será aplicado gracias la ayuda de métodos científicos para permitir el desarrollo teórico y científico para que más campos sean sólidos contribuyendo en ambas variables, tanto en la calidad de cuidado de atención con en la satisfacción de los padres de neonatos del hospital en estudio. A demás se cumplirán con el desarrollo y proceso respetando cada una de las etapas del método científico para que este estudio sea confiable y se pueda obtener cada una de las respuestas en los objetivos planteados en la presente.

1.4.3 Práctica

Los profesionales de la salud en enfermería podrán tener la información sobre la correlación entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024, para el área encargada puedan brindar su apoyo de manera correcta a los pacientes y a sus padres ejecutando un adecuado plan de intervención para mejorar de la práctica del cuidado en enfermería en beneficio de los usuarios y su familia.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Será ejecutado durante el año 2024 durante en el primer trimestre.

Espacial

El trabajo se ejecutará en el área de neonatología de un hospital de Lima.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Padres cuyos hijos estarán siendo atendidos en el área neonatológica de un hospital de Lima.

2 MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Belette et al. (14), en Cuba en el 2024, realizaron un trabajo cuyo objetivo fue: “Evaluar la relación entre la satisfacción de padres de neonatos y la calidad de atención en el área de neonatología”; desarrollaron una metodología de enfoque transversal - diseño no experimental y descriptivo. Participaron 160 tutores de neonatos de 7 días de edad, quienes cumplieron con los criterios de inclusión, se aplicó la técnica de la encuesta con escala de Likert con 23 ítems, cuyos resultados demostraron que el 93.95% estuvo satisfecho y el 6.25% no estuvo satisfecho. Concluyeron que, mediante los resultados obtenidos la mayoría son satisfactorias (14).

Duarte et al (15), en Portugal en el 2022, desarrollaron un trabajo cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre la satisfacción de padres de neonatos y la calidad de cuidado y atención en el área de cuidados intensivos de neonatología”; aplicaron una metodología de enfoque transversal - diseño no experimental y descriptivo. En él participaron 100 tutores de neonatos de un hospital del norte de Portugal quienes cumplieron con los criterios de inclusión, se aplicó la técnica de la encuesta con escala de Likert, los resultados demostraron que en su relación entre la satisfacción de los padres con la calidad de atención hubo un promedio de 4.75 y que según el dominio de las enfermeras fue de 4.73, según emocional fue de 4.59 y de información fue de 4.58. Concluyeron que la relación entre satisfacción de los padres y la calidad de enfermería es alta, pero hay aspectos en los que se puede mejorar (15).

Zepeda (16), en España en el 2021, realizó un trabajo cuyo objetivo fue: “Valorar la satisfacción de tutores de neonatos relacionado con la calidad de cuidado de los enfermeros en el área de cuidado intensivo de neonatología”; desarrolló una metodología de enfoque transversal - diseño no experimental y descriptivo. En él participaron 24 tutores de recién nacidos que se encontraban en cuidados intensivos neonatales quienes cumplieron con los criterios de inclusión, se aplicó la técnica de la encuesta con escala de Likert, cuyos resultados demostraron que la satisfacción de los tutores masculinos fue de un promedio de 5.81 y de mujeres de 6.33 según la guía de 5.07 a 2.92 siendo máximo de 6 según la escala de Likert. Concluyeron que mediante los resultados obtenidos demuestra que la mayoría son satisfactorias, pero la variable percepción debe ser fortalecida por parte del equipo de enfermeros (16).

Lake et al. (17), en EEUU en el 2020, ejecutaron un estudio, con el objetivo: “Describir la satisfacción de tutores de neonatos que fueron atendidos en el área de cuidado intensivos en Estados Unidos”; desarrollaron un trabajo descriptivo, transversal, de diseño no experimental - correlacional. En la investigación participaron 30 padres y madres que cumplieron con criterios de inclusión, se aplicó la técnica llamada encuesta con escala de Likert la cual se denominó EMPATHIC-38 con 5 dimensiones. Los resultados demostraron que la satisfacción de los tutores fue alta con 5.7 sobre 6. Concluyeron que hay una relación principalmente con el cuidado de los tutores hacia los bebés (17).

Pérez y Vuele (18), en Loja en Ecuador, en el 2020 durante el año 2020 realizaron un estudio, con el objetivo: “Determinar el grado de satisfacción de los

tutores en referencia al trabajo de enfermería”; desarrollaron un estudio que fue descriptivo-transversal, en el participaron 236 tutores, para ellos los instrumentos fueron CARE-Q de satisfacción y calidad de atención. Predominaron las mujeres con edades de 21 a 30 años. Los resultados refirieron que la satisfacción de los tutores predominó un nivel alto 93%. En cuanto a sus dimensiones, monitoreo y seguimiento predominó un nivel alto 92%, mientras que, en confort predominó, el nivel bajo con el 20%. Demostraron que la satisfacción de los tutores se asocia con el sexo, estado civil y estadía hospitalaria. Se concluye que la satisfacción fue alta con respecto a la calidad del cuidado de atención (18).

Canché (19), en Ibarra-Ecuador, en el año 2019 realizó una investigación, cuyo objetivo fue: “Analizar la asociación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los tutores”; desarrolló una metodología descriptiva – transversal y correlacional. En él participaron 12 enfermeras y 60 padres o tutores, mediante dos encuestas la cual recogió información sobre cuidado y satisfacción. Los resultados señalaron que el grado de satisfacción fue de un nivel medio 44% y un grado alto con 65%. Encontraron que la calidad de atención se asocia con la accesibilidad, confianza y confort en el profesional. Se concluyó que existe correlación significativa entre las variables ($p < 0.05$) (19).

Antecedentes nacionales

Fretel et al. (20), en Huancavelica, en el año 2023 aplicaron un estudio, cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre la satisfacción de madres de neonatos en la atención de enfermería en un hospital de Pampas”; se desarrolló una metodología no experimental, cuantitativa - básica, descriptiva - transversal. En él participaron 262

madres de neonatos en el primer semestre del 2023, se aplicó la técnica de la encuesta con escala de Likert con 24 preguntas, cuyos resultados demostraron que el 63.5% fue de satisfacción completa, intermedia de un 25.2% y de insatisfacción de 9.5%; Concluyeron que las madres presentaron una satisfacción completa sobre la calidad de atención en su mayoría, recomendando mejorar la calidad de atención (20).

Leyva y Pacheco (21), en Lima, en el año 2022 realizaron un estudio, cuyo objetivo fue: “Determinar la asociación entre calidad de cuidado de atención y la satisfacción de las púerperas de neonatos de un hospital en el distrito de Ventanilla”; desarrollaron una metodología básica - no experimental - de corte transversal, cuantitativa – básica – descriptiva – transversal - no experimental y correlacional. En él participaron 50 tutores de neonatos internados en el hospital mencionado quienes cumplieron con los criterios de inclusión, se aplicó la técnica de la encuesta con escala de Likert. Los resultados demostraron que la calidad fue buena con el 22%, regular con 30% y mala con 48%; en cuanto a la satisfacción fue alta con 20% media con 38% y bajo con 42%; Concluyeron que las variables presentan significancia en su relación entre ellas se observaron similitud en sus resultados (21).

Muñoz (22), en Lima, en el 2022 realizó un trabajo, cuyo objetivo fue: “Determinar la correlación entre la satisfacción de los tutores que presentan COVID-19 y la calidad de cuidado de atención en el área perinatal de un hospital de Lima”; desarrolló una metodología básica, cuantitativa, correlacional, no experimental, de corte transversal, cuantitativa, básica, descriptiva, transversal. En él participaron 78 tutores de neonatos quienes demostraron cumplir con los criterios de inclusión, se aplicó la

técnica de la encuesta con escala de Likert con la ayuda de dos cuestionarios. Los resultados analizados demostraron que la calidad de cuidado de atención fue buena con el 18% medio con 60% y alto con 22%; en cuanto a la satisfacción fue bajo con 10% regular con 57% y 33% con alto. Concluyeron que las variables demuestran una correlación moderada de $r=.584$, con un $p=0.000$ ($p < .05$) (22).

Begazo (23), en Arequipa, en el año 2021 realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la asociación entre el cuidado de enfermería en los recién nacidos prematuros de un hospital y la satisfacción de madres”; se presentó como una investigación, cuantitativa, correlacional, descriptiva de un tiempo de corte transversal. En él participaron 50 puérperas quienes cumplieron con los criterios de inclusión, se aplicó la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario de cuidado y de satisfacción con escala de Likert. Los resultados lograron demostrar que el cuidado enfermero fue bueno con el 58%, y regular con 42%; en cuanto a la satisfacción fue satisfecha con 50% y medianamente satisfecha con 50%. Concluyó que las variables presentan significancia en su relación observando un valor de Chi-cuadrado de Pearson de 8.245 (23).

Agreda y Prado (24), en Trujillo, en el año 2021 realizaron una investigación, para ello su objetivo fue: “Determinar la correlación del cuidado del profesional de enfermería con la satisfacción de las puérperas con recién nacidos hospitalizados”; se presentó la investigación de tipo cuantitativa – correlacional – descriptiva, de un tiempo de corte transversal. En él participaron 60 puérperas quienes demostraron cumplir con los criterios de inclusión, se aplicó la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario

de cuidado y de satisfacción con escala de Likert. Los resultados demostraron que el 70% de las madres observan que existe cuidado humanizado y el 30 % no lo percibe. En la segunda variable referente a la satisfacción el 47% tiene una satisfacción alta, el 30% satisfacción media y el 23% satisfacción baja. Concluyó que existe correlación significativa entre la percepción y la satisfacción desde el punto de vista de las púerperas con ($p=0.000$) (24).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención en salud

La calidad de la salud es el nivel en el cual el resultado que se espera es positivo para los pacientes y para la población, la cual esté referenciada por la evidencia que se obtiene después de una atención. Refiere la OMS considera que la calidad de cuidado de atención de la salud es desarrollar una actividad con la ayuda de estándares aceptados para obtener resultados con seguridad, por lo que la población tenga acceso con una capacidad de no hacer daño a las personas con un resultado de satisfacción en los usuarios, con constantes evaluaciones para la mejora diaria, y esta se refleja en el conocimiento del profesional en enfermería cuyos resultados son favorables (25).

2.2.2 Calidad de atención de la enfermera

Definición

En el área de enfermería la calidad de atención presenta un valor frente a la implementación de las intervenciones en el momento oportuno de manera segura por parte de las enfermeras para satisfacer la necesidad de los pacientes. Bajo esta perspectiva se valora el bienestar de nivel máximo a través del punto de vista del usuario

durante el momento de su cuidado en el hospital (24). Por ello las instituciones de salud actualmente desarrollan estrategias con evaluación de manera constante, para mejorar la percepción de los usuarios para el beneficio de la institución sobre la función de los servicios. Esta satisfacción satisface al paciente y cumple con las expectativas de la familia y de los usuarios, siendo el apoyo por parte del grupo de enfermería para una buena recuperación del paciente. La calidad es fundamental para todos los servicios de salud (27).

Dimensiones

En la investigación empleará un cuestionario en la cual se presenta 3 dimensiones para la conocer el grado de calidad de cuidado de atención de enfermería, este instrumento está conformado por 12 preguntas, las dimensiones son las siguientes: (28).

- Dimensión técnico - científico

Esta dimensión se ve reflejada en aplicar la tecnología y la ciencia para obtener el máximo beneficio, minimizando en riesgo garantizando los servicios que sean brindados de manera segura. Las características que abarcan son: la efectividad, la integridad, la seguridad, la eficiencia y la eficacia; son la clave para que la enfermería sea autónoma para brindar la garantía brindando satisfacción en los pacientes y los familiares (28).

- Dimensión interpersonal

La dimensión interpersonal, es aquella en la que se presenta una conexión entre la enfermera y el paciente en cada atención y procedimiento. Este factor realiza una labor fundamental porque permite el enlace de confianza y afecto entre paciente

y enfermera, viéndose beneficiada la parte psicológica y la pronta recuperación, de esta manera hay una colaboración por parte del paciente frente a su cuidado. En el área de neonatología se observa el enlace entre la enfermera y los padres desarrollando la amabilidad, comunicación y empatía (29).

- Dimensión entorno

El entorno, es considerado al espacio tangible, que debe contar con las facilidades para la atención de los pacientes como un servicio sanitario. El ambiente donde se desarrolla la atención de los pacientes presenta acceso libre para los pacientes el cual es utilizado con un costo. Este lugar debe presentar las siguientes características: limpieza, comodidad, privacidad y orden (30-31).

2.2.3 Satisfacción de Padres

- Concepto

Determina el punto de vista de los padres sobre la atención hospitalaria, evaluando el trato y el cuidado de los enfermeros con los pacientes, en este ítem se observan aspectos como: la confianza, la conformidad y el cumplimiento tiene las expectativas sobre el tratamiento con sus recién nacidos. Durante la atención hospitalaria dentro del área de neonatología, las necesidades de todos los usuarios están reflejadas en la satisfacción de los padres, por ello esta atención debe ser fundamental sobre el estado de salud del bebé, el estado emocional del bebé, el ingreso al hospital, el tratamiento del bebé, la preparación para los padres encargados por la enfermería y la atención a los padres; esta experiencia está ligada a la satisfacción de los padres (32-33).

2.2.4 Satisfacción en los servicios hospitalarios

La satisfacción con los servicios de salud, es conceptualizada como el grado o percepción que tienen los pacientes con la atención recibida por parte del equipo multidisciplinario de salud, los espacios e infraestructura adecuada, la capacidad de demanda de pacientes, los equipos e insumos adecuados y modernos, lo cuales son factores que influyen significativamente con la satisfacción de los usuarios y familiares (33).

2.2.5 Satisfacción en el paciente

Aquí se evalúa la manera directa o indirecta de la calidad del trabajo del profesional de la salud, la cual esté comprendida por la opinión del paciente y la relación entre calidad y atención hospitalaria, la cual puede ser positiva o negativa. La satisfacción que sienten los pacientes frente a la atención hospitalaria, está asociada con la manera de cómo atiende el grupo de enfermería, está brindará un grado de satisfacción, que no solo será la que se brinda al paciente, sino también a los padres; es por ello que la institución debe concentrarse en el protocolo de atención a los usuarios, con el objetivo de que la satisfacción sea positiva demostrando competencia, destreza y buena gestión (34).

Dimensiones

La presente investigación, desarrollará un instrumento llamado cuestionario de satisfacción de los padres de neonatos, el instrumento se observa 12 enunciados con 3 dimensiones, donde en los siguientes párrafos, se detallaron cada uno (35).

- ***Dimensión cuidado holístico***

El cuidado holístico es la manera de cómo se atiende de integralmente a las madres comprendiendo sus necesidades sociales, físicas y emocionales; esto es fundamental el saber cómo tratar a una madre tal como a una persona de manera integral, brindándole un respaldo idóneo en el momento de la atención (36).

- ***Dimensión formas de comunicación***

En la segunda dimensión es la relación de cómo se comunica con la eficacia en la que mantienen una interacción de información frente a una atención médica y las madres. Este intercambio en la comunicación es preciso y claro, lo que hace que la madre pueda comprender, luchar tanto sus necesidades como sus preocupaciones encontrando una respuesta en las profesionales en enfermería demostrando que es una comunicación eficaz (37).

- ***Dimensión comportamiento profesional***

La conducta profesional es la manera de cómo el enfermero reacciona, actúa y se comporta con las madres de los pacientes, esta debe ser comprensiva, amable y considerada por parte del profesional de la salud, este trato debe ser equitativo y justo para todos (38-39).

2.2.6 Atención por parte de enfermería en el área de Neonatología

El rol que cumple un enfermero en el área de neonatología es de una atención completa y multidisciplinaria. Las enfermeras que están especializadas en neonatología, realizan un papel fundamental en desarrollar el protocolo de atención al neonato, en el

reconocimiento, de la sintomatología y condiciones del recién nacido para realizar un tratamiento idóneo (40).

2.2.7 Teoría de enfermería

- **Teoría de Hildegard Peplau**, refiere una teoría que demuestra la interacción que existe entre los pacientes y la enfermera es una actividad interpersonal de tipo terapéutico la cual brinda al paciente al guiarlo de manera sencilla y continua para resolver los problemas. Él también hace hincapié que la interacción entre paciente y la enfermera ayuda a desarrollar de manera terapéutica, el cual reconoce los problemas del paciente y la ayuda. Ella refiere que existen 4 etapas entre la relación de la enfermera y el paciente, las cuales prevalece la interpersonal frente a las técnicas o procedimientos ante el uso de equipos. Estas fases inician por la orientación, seguida por la identificación, luego por la explotación, culminando por la resolución; las cuales no son estrictamente consecutivas. La relación que se presenta entre la enfermera y la paciente hace que la enfermera asuma diferentes funciones desarrollando al máximo sus habilidades, sus recursos y sus conocimientos para poder ayudar al paciente; cuando se presenta de manera consecutiva o no consecutiva, el compromiso de la enfermera se encuentra presente en todas las etapas, la ayuda de la enfermera toma un papel principal además en la educación en los pacientes y familiares, mejorando la relación interpersonal con el paciente, por ello se considera que la enfermera favorece en la interacción terapéutica para lograr una satisfacción de las

necesidades de los pacientes otorgando los mejores cuidados por parte de la enfermera (12).

- **La teoría de Jean Watson**, considera que el cuidado por parte de la enfermera al paciente y a su familia, con el fin de ofrecer una seguridad íntegra y comodidad con sus habilidades para llegar a una atención completamente integral. Según la teoría de Watson sobre el cuidado humanizado, refiere que se debe centrar en la relación interpersonal que logra entre el enfermero y el paciente no solo profesionalmente sino también espiritual, personal y social. Muchas veces el profesional deja de lado algunos de estos aspectos lo cual no garantiza el cuidado del paciente en el momento de aplicar algunas técnicas sin considerar que es un ser humano quien lo recibe por la sobre carga de trabajo el cual refleja la insatisfacción de los usuarios en el cuidado del profesional de enfermería. Así mismo refuerza que el cuidado debe ser considerado humanizado involucrando valores, conocimiento, voluntad, responsabilidad por el paciente y actitud de cuidado, por lo que debe expresarse con valores, acciones, expresiones positivas dirigidas al paciente. El paciente podrá tener tranquilidad entre el cuerpo, el alma y la psique al estar en un buen cuidado en su entorno. El ser humano percibe fácilmente el modo de cómo es tratado por los demás, por ello, el enfermero debe mantener un buen servicio de calidad todo el tiempo (13).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

H1= Existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024.

H0= No existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de padres en el área de neonatología.

Existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de padres en el área de neonatología.

Existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno de cuidado y la satisfacción de padres en el área de neonatología.

3 METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

El presente estudio de investigación, aplicará el método hipotético-deductivo, debido a que este cumplirá con los procesos deductivos y lógicos del estudio. El fin del trabajo será demostrar las hipótesis estipuladas en un inicio. El enfoque del actual trabajo de investigación es de tipo deductiva, porque permitirá generar soluciones a los presupuestos determinados de tipo teórico para recibir enunciados más específicos del problema a estudiar porque este abordará los procesos deductivos y lógicos del estudio. El objetivo del trabajo será mostrar las hipótesis planteadas en un inicio. La lógica del actual trabajo de investigación es de tipo deductiva, porque permite obtener respuestas a los presupuestos planteadas que son de origen teórico obteniendo enunciados más específicos del problema a resolver (40).

3.2 Enfoque de la investigación

El actual trabajo, se desarrollará a partir del enfoque cuantitativo, porque permitirá al investigador recompilar datos, mediante la aplicación del instrumento de tipo cuantitativo y la información adquirida será estudiada a través del uso de un programa computarizado (41).

3.3 Tipo de la investigación:

El estudio de investigación, será ejecutado bajo un concepto de tipo aplicado y este tendrá el objetivo generar gestar nuevos y actualizados conocimientos sobre el tema a investigar. Los resultados del actual estudio, permitirá contribuir con soluciones y podrá ser implementada en diferentes áreas de la salud (42).

3.4 Diseño de la investigación

El estudio será realizado de diseño descriptivo correlacional, observacional. Será no experimental, debido a que las variables no sufrirán cambio alguno, además se estudiará en su origen natural, la cual será de un corte transversal (42).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población de estudio será considerar un grupo de individuos los cuales presentan características similares para el desarrollo de una investigación (43). La población del presente estudio estará representada por padres del área de neonatología de un hospital de Lima en el año 2024. Mediante la información obtenida por el área de enfermería, se observará una población de 102 padres de recién nacidos dentro de los 3 últimos meses,

3.5.2 Muestra

La investigación será ejecutada con 102 padres de neonatos seleccionados, será censal debido a que se busca la información detallada y completa de cada persona que participe considerando a cada uno de la población sin excepción ya que todos son confiables y no existe errores en el muestreo (44).

3.5.3 Muestreo

Se calculará, la muestra la cual es probabilística.

3.5.4 Criterios de Inclusión

- Padres que asistan con sus neonatos a un hospital de Lima.
- Padres que asistan con sus neonatos al área de neonatología.
- Padres que sean mayores de 18 años de edad.
- Padres que se encuentren LOTEPE (lucido, orientados en tiempo espacio y persona).
- Padres que deseen colaborar y brindar información.
- Padres que firmen el documento llamado consentimiento informado.

3.5.5 Criterios de Exclusión

- Padres menores de 18 años edad.
- Padres que no tengan la intención de participar en la investigación.
- Padres que no presenten los criterios de inclusión establecidos.

3.6 Variables y operacionalización

3.6.1 Variables

Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería.

Variable 2: Satisfacción de padres en el área de neonatología

3.6.2 Tabla de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa Niveles y rango
V1 Calidad de cuidado de enfermería	La enfermera cumple con cuidados de manera autónoma en colaboración a todas las personas de todas las edades, siendo familias o grupos o aquellas comunidades, tanto sanos o enfermos, llevando promoción de la salud, en fin de la prevención de enfermedades, cumpliendo con los cuidados de los pacientes (24).	Esta variable será medida por el cuestionario de 3 dimensiones de la tesis de Pariasca (45). Es la respuesta expresada de la madre acerca de los cuidados del enfermero hacia el neonato.	Técnica – Científica	<p>Eficiencia Seguridad Continuidad Integralidad</p>	Ordinal	<p>1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</p>
			Humana	<p>Respeto Información Interés Amabilidad</p>		
V2 Satisfacción de los padres	Esto es el resultado que el paciente experimenta desde su punto de vista de manera positiva o negativa al sentirse satisfecho con el cuidado de los enfermeros (32).	Esta variable será medida por el cuestionario de 3 dimensiones de la tesis de Pariasca (45). Es la respuesta expresada de la madre sobre la atención brindada en la entidad de salud.	Entorno de cuidado	<p>Equipamiento que es adecuado y moderno Infraestructura funcional Ambientes que son adecuadamente iluminados Limpieza con orden</p>	Ordinal	<p>1= Bajo:12-28 2= Medio:29-44 3= Alto:45-60</p>
			Cuidado Holístico	<p>Escuchado Empatía Cuidados continuos Paciencia</p>		
			Formas de Comunicación	<p>Explicación Presentarse Sonrisa Gestos</p>		<p>1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</p>
			Comportamiento profesional	<p>Rapidez Habilidad técnica Trato humano Trabajo en equipo</p>		<p>1= Bajo: 12-28 2= Medio:29-44 3= Alto;45-60</p>

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Con la finalidad de determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024. La técnica a desarrollar en el presente estudio será la encuesta de preguntas, se desarrollará una encuesta por cada variable, deberán ser desarrolladas de manera precisa por los padres de los neonatos (40).

3.7.2 Descripción de los instrumentos

Instrumento de la variable 1 Calidad de cuidado enfermero:

La variable 1 será medida mediante un cuestionario elaborado y aplicado por Pariasca Pérez, Ruth Antonina en el año 2022 en la investigación denominada “Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callo 2022”. Este cuestionario presentará 12 ítems aquellos que se basan en 3 dimensiones de la variable, siendo estas: Técnica Científica, Humana y Entorno, de las cuales cada una de ella presentará 4 indicadores o 4 preguntas. Los tipos de preguntas serán de opción múltiple considerando la escala de valoración de tipo Likert, serán estas: “totalmente en desacuerdo” con 1 punto, “en desacuerdo” 2 puntos, “neutro” con 3 puntos, “de acuerdo” con 4 puntos y “totalmente de acuerdo” con 5 puntos; en cuanto a los niveles o rangos son: Bajo de 12-28, medio 29 - 44 y alto 45 – 60 (45).

Calidad de cuidado enfermero	
Cualitativo	Cuantitativo
Bajo	12-28
Medio	29-44
Alto	45-60

Instrumento de la variable 2 Satisfacción de padres:

La variable 1 será medida mediante un cuestionario elaborado y aplicado por Pariasca Pérez, Ruth Antonina en el año 2022 en la investigación denominada “Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callo 2022”. Este cuestionario presentará 12 ítems aquellos que se basan en 3 dimensiones de la variable, siendo estas: Cuidado Holístico, Formas de comunicación y Comportamiento profesional, de las cuales cada una de ella se presentará 4 indicadores o 4 preguntas. Los tipos de preguntas serán de opción múltiple considerando la escala de valoración de tipo Likert, siendo estas:” totalmente en desacuerdo” con 1 punto, “en desacuerdo” 2 puntos, “neutro” con 3 puntos, “de acuerdo” con 4 puntos y “totalmente de acuerdo” con 5 puntos; en cuanto a los niveles o rangos son: Bajo de 12-28, medio 29 - 44 y alto 45 – 60 (45).

Satisfacción de padres	
Cualitativo	Cuantitativo
Bajo	12-28
Medio	29-44
Alto	45-60

3.7.3 Validación de instrumentos

Instrumento de la variable 1 Calidad de cuidado enfermero: aplicado en el trabajo de Pariasca Pérez, Ruth Antonina en el año 2022 en la investigación denominada “Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao, Perú 2022” y validados en Perú mediante Juicio de expertos con la ayuda de 3 Magísteres y especialistas en el campo determinando como Válido para ser aplicado (45).

Instrumento de la variable 2 Satisfacción de padres: aplicado en el trabajo de Pariasca Pérez, Ruth Antonina en el año 2022 en la investigación denominada “Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao, Perú 2022” y validados en Perú mediante Juicio de expertos con la ayuda de 3 Magísteres y especialistas en el campo determinando como Válido para ser aplicado (45).

3.7.4 Confiabilidad de instrumentos

Instrumento de la variable 1 Calidad de cuidado enfermero: El autor de la investigación de donde se obtuvo los instrumentos realizó la medición de la confiabilidad, para ello procedió a someter el instrumento a la prueba de Alpha de Cronbach para ambos instrumentos de 12 preguntas cada uno el cual fue de 0.973, al demostrar ser instrumentos confiables, se procederá a aplicarlos en esta investigación (45).

Instrumento de la variable 2 Satisfacción de padres: El autor de la investigación de donde se obtuvo los instrumentos realizó la medición de la confiabilidad, para ello

procedió a someter el instrumento a la prueba de Alpha de Cronbach para ambos instrumentos de 12 preguntas cada uno el cual fue de 0.973, al demostrar ser instrumentos confiables, se procederá a aplicarlos en esta investigación (45).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se solicitará el permiso de la autoridad de la institución donde se va a realizar la investigación, es decir el lugar donde se encuentra la población, una vez obtenido el permiso se solicitará en el área de neonatología la lista de los pacientes del área considerando solo a la muestra, aquellos desarrollarán los cuestionarios después de haber firmado el consentimiento informado. Los cuestionarios serán desarrollados en un tiempo de 30 minutos después de haber aclarado todas las dudas de los padres. Posteriormente serán cambiados los nombres por números para resguardar los datos de los participantes y de esa manera llevarlo al proceso estadístico la cual será ingresado a Microsoft Excel para luego ser llevado a SPSS 25 en el cual se elaborarán cuadros y gráficos con frecuencias y porcentajes. Se utilizará el Chi cuadrado de Pearson para conocer la relación que existe entre las variables por ser un estudio correlacional. Para finalmente se expongan los resultados que solicitan los objetivos del presente estudio (46).

3.9 Aspectos éticos

En el presente estudio se considerará las normas éticas establecidas por la Universidad Privada Norbert Wiener, estipulada de la misma manera según la declaración de Helsinki se tiene en cuenta los siguientes principios éticos:

Beneficencia

La importancia de desarrollar este principio estará asociada con la independencia del estudio y su comprensión. El objetivo será encontrar solución a los problemas para futuras investigaciones fortaleciendo el apoyo de datos.

La autonomía

Es el protocolo de aceptación de los individuos a participar de la investigación la cual deberá ser firmada en un documento llamado “consentimiento informado” señalando que será parte de manera voluntaria, sin que esta cause daño ni tenga repercusiones físicas ni psicológicas.

No maleficencia

No habrá riesgo en los individuos que participen de ella y los instrumentos no serán utilizados en estudios diferentes a la presente. Se protegerá a la población que participe de cualquier acción que cause efecto tanto físico como psicológico.

Justicia

La investigación tendrá un trato con las personas que participaron de él, de manera igualitaria sin distinción alguna, no permitiendo preocupaciones sobre los participantes, trabajando en las mismas condiciones con el mismo esfuerzo en cada uno de ellos.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

N°	Ejecución de acciones en el calendario 2024 - 2025	Nov		Dic		Ene		Feb		Mar		Abr		Entregable
1.	Identificación del problema													Proyecto aprobado
2.	Revisión de literatura científica													Manuscrito para revisión
3.	Formulación, planteamiento de objetivos de la investigación.													Informe de revisión
4.	Presentar propuesta de estudio al Comité de Ética.													Acta de aprobación
5.	Procesamiento del recojo de datos.													Reporte mensual
6.	Diseñar mecanismos del análisis inferencial.													Reporte estadístico
7.	Redactar el manuscrito de investigación.													Informe final
8.	Presentar la investigación													Aprobación final

4.2. Presupuesto

Componente	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Impresora	1000.00	1	1000.00
USB	50.00	1	50.00
Mouse	250.00	1	250.00
Internet	90.00	1	90.00
Tinta impresora	120.00	1	120.00
Útiles de oficina	200.00	1	200.00
Reproducción ofimática	150.00	1	150.00
Consultorías			
Consultora metodológica	2.500.00	1	2.500.00
Consultora estadística	500.00	1	500.00
TOTAL			4860.00

4 REFERENCIAS

1. Office of the Secretary-General's Envoy on Youth. Cada vida cuenta. [Internet]. [Consultado el 4 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.unicef.org/lac/informes/cada-vida-cuenta>
2. Instituto nacional de salud de Colombia. Mortalidad perinatal y neonatal tardía. [Internet]. [Consultado el 4 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.ins.gov.co/buscador-eventos/Informesdeevento/MORTALIDAD%20PERINATAL%20Y%20NEONATAL%20TARD%C3%8DA_2020.pdf
3. International Federation of Gynecology and Obstetrics. Objetivo para reducir las muertes de recién nacidos al alcance. [Internet]. [Consultado el 4 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.figo.org/es/news/objetivo-para-reducir-las-muertes-de-recien-nacidos-al-alcance>
4. Organización Panamericana de la Salud. Salud del recién nacido. [Internet]. [Consultado el 4 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-recien-nacido>
5. Figueira J, Canova C, Garrido M, Damián A, Boyardi V, Cisneros M. Calidad de registros clínicos de enfermería de una Unidad de Terapia Intensiva - Neonatal. [Internet]. 2022;21(67),464-475. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000300464
6. Arias K, Avella S, Barragan M, Campos L, Walteros N. Niveles de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la clínica Juan N. Corpas. [Tesis para optar el título de enfermero]. Bogotá: Fundación

- universitaria Juan N. Corpas; 2021. Disponible en:
https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y
7. Domínguez S, Silva Y, Solórzano C. Cuidados al recién nacido brindado por el enfermero y satisfacción percibida por madres atendidas del servicio de neonatología, hospital materno infantil Carlos Ferrari, Amarilis 2019. [Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2019. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4699/TEN01133D88.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 8. Begazo E. Cuidado enfermero al recién nacido prematuro y satisfacción de las madres, servicio de neonatología del HRHDE 2019. [Tesis para optar el título de Segunda especialidad en enfermería, con mención en neonatología]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cce2e5e2-b460-4200-9857-69e409823339/content>
 9. Leyva G, Pacheco K. Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el hospital Ventanilla 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Privada Franklin Roosevelt; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/492/Tesis%20Leyva-Pacheco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 10. Muñoz C. Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID-19 Hospital III Lima 2022. [Tesis para optar el título de Maestro]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100941/Mu%c3%bl%oz_SCM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

11. Malpartida 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. [Tesis para optar el título de Especialista]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11665/T061_44814930_S.pdf?sequence=11&isAllowed=y
12. Copa F. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de padres en áreas de pediatría de un establecimiento hospitalario de Lima centro. [Tesis para optar el título de Especialista en enfermería pediatría]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8218/T061_46833144_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Mena D, Cántaro S. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2018. [Tesis para optar el grado de bachiller en enfermería]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/263>
14. Belette C, Belette O, Céspedes Y, Gainza M. Satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados. [Internet]. 2024;9(8),310-324. [Consultado el 14 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/7696>
15. Duarte D, Domingues M, Soares S, Mota T, Melo A. Satisfacción de los padres con respecto al cuidado de enfermería en los cuidados intensivos neonatales. [Internet].

- 2022;54,1-8. [Consultado el 14 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/12212/12549>
16. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Tesis para optar el título de Maestro]. España: Universidad de Oviedo; 2021. Disponible en: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5
17. Lake E, Smith J, Staiger D, Hatfield L, Cramer E, Kalisch B, Rogowski. Parent Satisfaction with care and treatments relates to missed nursing care units. [Internet]. 2020;8(74),1-9. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fped.2020.00074/full>
18. Pérez J. Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Bogotá: Universidad Nacional de Loja; 2020. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/23423>
19. Canché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de seguridad social de Ibarra. [Tesis para optar el título de maestría de gerencia de servicios de salud]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2019. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9969>
20. Fretel N, Manyari G, Canchari Y, Castro C, Ricra C, Huayllani G. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. [Internet]. 2024; 7(19)164-173. [Consultado el 14 de diciembre de 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v7n19/a13-164-173.pdf>

21. Leyva G, Pacheco K. Calidad de atención de enfermería y grados de satisfacción de los padres del recién nacido en el hospital Ventanilla 2021. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Roosevelt; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/492/Tesis%20Leyva-Pacheco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Muñoz C. Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III Lima, 2022. [Tesis para optar el título de maestro en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100941/Mu%C3%B1oz_SCM-SD.pdf?sequence=4
23. Begazo E. Cuidado enfermero al recién nacido prematuro y satisfacción de las madres, servicio de neonatología de HRHDE - 2019 [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería, con mención en neonatología]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cce2e5e2-b460-4200-9857-69e409823339/content>
24. Agreda R y Prado V. Percepción de ciudadano humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería, profesional de enfermería con mención en cuidados intensivos neonatología]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8504>
25. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedia en Pacientes hospitalizados con dolor. [Internet]. 2022; 26(26)1-14. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en:

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219

26. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en la institución pública. [Internet]. 2020;(14) 1-9. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>
27. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet]. [Consultado el 4 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
28. Loarte E. Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital II ESSALUD - Huánuco. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en neonatología]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8154/TESIS-LOARTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Ulloa I, Valbuena L, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. [Internet]. 2021;12(1),1-5. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3595/359568729015/html/>
30. Campos A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital de Lima 2022. [Tesis para optar el título de Especialista en enfermería pediatría]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8080/T061_44814649_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Sayas H. Percepción materna de la calidad de atención de enfermería al recién nacido en el consultorio de crecimiento y desarrollo centro de salud Portada de Manchay Lima Perú 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3441/SF_T030_404219_41_T%20%20%20HILDA%20SAYAS%20TORO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción de Pacientes. [Internet]. 2022;7(6),176-198. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042495>
33. Arteaga Y, Escobar J, Piñeros Y. Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadora de servicios de salud a nivel de Latinoamérica, una revisión bibliográfica. [Tesis para optar el título de Especialización gerencia de la calidad en salud]. Bogotá: Universidad Iberoamericana corporación universitaria; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ibero.edu.co/entities/publication/ddf184c5-1d5a-4b4d-a5b4-ba31be6b865e>
34. Loza L, Lloclla Y. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermera en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali; 2023. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6568/B8_2023_UNU_ENFERMERIA_2023_T_LOTTY-LOZA_YANINA-LLOCLLA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Alayo K, Rodríguez S. Cuidado Humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros Hospital de MINSA Trujillo 2020-2021. [Tesis

para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo_TKL-Rodriguez_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

36. Tisce B. Percepción de las madres sobre el cuidado enfermero al recién nacido en el servicio de Alojamiento conjunto de un hospital nacional de Lima, 2022. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería: cuidados intensivos neonatales]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2022. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5554/Baldomira_Trabajo_Especialidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Campos A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2022. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería pediátrica]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8080/T061_44814649_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Montiel M, Salcedo N. Calidad de atención de enfermería de satisfacción de madres de niños menores de 2 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Ancahuasi, 2021. [Tesis para optar el título profesional en licenciado en enfermería]. Abancay- Apurímac - Perú: Universidad Tecnológica de los Andes; 2022. Disponible en: https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/550/1/Calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20de%20enfermer%C3%ADa_Montiel%20Anahue_Maribel_%20Salcedo%20Fuerte_Nilda%20Patricia.pdf

39. Nazario H. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería a los recién nacidos en el centro de salud Ambo Huánuco. [Tesis para optar el título profesional en licenciado en enfermería]. Huánuco: Universidad Alas Peruanas 2021. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9910/Tesis_nivel_satisfacci%C3%B3n_madres_atenci%C3%B3n_reci%C3%A9n_nacidos_centro%20de_salud%20Ambo_Hu%C3%A1nuco.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=CONCLUSIONES%3A%20Se%20concluy%C3%B3%20que%20el,seguido%20de%20la%20dimensi%C3%B3n%20humana.
40. Sánchez A. Conocimiento del método científico en estudiantes de posgrado. [Internet]. 2020;1(2),15-31. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://revista.uct.edu.pe/index.php/searching/article/view/139/168>
41. Cejas M, Liccioni E, Aldaz S, Murillo M, Venegas G. Enfoque cuantitativo y cualitativo: una mirada de los métodos mixtos [Internet]. 1.ª ed. Venezuela: Fundación Editorial de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora; 2023. [Consultado el 04 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/374418696_ENFOQUE_CUANTITATIVO_y_CUALITATIVO_Una_mirada_de_los_metodos_mixtos
42. Rodas M. El diseño del artículo de investigación como generador de vocaciones científicas. [Internet]. 2022;25(1),61-77. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://revistas.um.es/reifop/article/view/502731>
43. Reyes A, Moraga R. Criterios de selección de una revista científica para postular un artículo. [Internet]. 2020; 16(1),93-109. [Consultado el 03 de marzo de 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v16n1/1794-8932-sph-16-01-00093.pdf>

44. Capítulo de libro e investigaciones. [Internet]. [Consultado el 22 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.teachy.app/es/libros/educacion-secundaria/secundaria-1-grado/matematicas-a-espanol/investigaciones-censales-y-muestrales-conceptos-y-aplicaciones-9b35a>
45. Parinasca R. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121956>
46. Diosa E. Conocimiento sobre lactancia materna y prácticas de las madres con lactantes menores de 6 meses de edad. [Tesis para optar el grado académico licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10450/T061_09933685_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de lima, 2024”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño metodológico
<p>Problema General.</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024?</p> <p>Problemas Específicos.</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica científica y satisfacción de padres en el área de neonatología?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y satisfacción de padres en el área de neonatología?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno de cuidado y satisfacción de padres en el área de neonatología?</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica científica y satisfacción de padres en el área de neonatología.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y satisfacción de padres en el área de neonatología.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno de cuidado y satisfacción de padres en el área de neonatología.</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>H1= Existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024. H0= No existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica científica y satisfacción de padres en el área de neonatología.</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y satisfacción de padres en el área de neonatología.</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno de cuidado y satisfacción de padres en el área de neonatología.</p>	<p>Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnica -Científica ○ Humana ○ Entorno <p>Variable 2: Satisfacción de padres</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuidado Holístico ○ Formas de Comunicación ○ Comportamiento profesional 	<p>Aplicada</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Observacional</p> <p>Correlacional</p> <p>Transversal</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>2 Cuestionarios</p> <p>Población:</p> <p>La población serán 102 padres del área de neonatología de un hospital de Lima.Censal con 102 Padres.</p> <p>Probabilística</p>

Anexo N° 2

Instrumentos

CUESTIONARIO



“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE PADRES EN EL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2024” Le invitamos a participar de un estudio realizado por Lic. **JENNIFER NUNTON MARCHAND**, alumna de la Universidad Privada Norbert Wiener que tiene como objetivo “Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024”. Antes de decidir si quiere o no participar, es importante que entienda la importancia del estudio y cómo se va a utilizar su información.

Además de la encuesta, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Participante:

DNI..... Edad de su bebe en días

Criterio
Por favor, valore de 1 a 5 las afirmaciones de los siguientes enunciados marcando la casilla según su grado de acuerdo, considerando que 1 es "Totalmente en desacuerdo" , 2 es "En desacuerdo" , 3 es "Neutro" , 4 es " De acuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo"

VARIABLE 1: CALIDAD DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA							
DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	1	2	3	4	5
Técnica - Científica	Eficiencia	1. ¿Siente la atención recibida a su bebé por parte del personal de enfermería es efectiva y adecuada?					
	Seguridad	2. ¿Siente que el personal está debidamente calificado para manejar el cuidado de su hijo?					
	Continuidad	3. ¿Siente que se le informa sobre los procedimientos adecuados para atender a su bebe?					
	Integralidad	4. ¿Considera que, al cuidar a su bebé, se está utilizando técnicas y conocimientos actuales?					
Humana	Respeto	5. ¿Considera que el personal se identifica plenamente con Ud.?					
	Información	6. ¿Recibe información de alguna eventualidad con su recién nacido					
	Interés	7. ¿Se facilita el ingreso del padre y se le informa adecuadamente?					
	Amabilidad	8. ¿Cree que el personal es amable con Ud. y le proporciona apoyo emocional cuando lo requiere?					
Entorno	Equipamiento adecuado y moderno	9. ¿Considera que las instalaciones y el mobiliario de la unidad de neonatología ofrecen una comodidad adecuada para su					

		estadía y la de su recién nacido?					
	Infraestructura funcional	10. ¿Considera que las instalaciones y el mobiliario de la unidad de neonatología ofrecen una comodidad adecuada para su estadía y la de su recién nacido?					
	Ambientes adecuadamente iluminados	11. ¿Cree que la iluminación es adecuada en los ambientes?					
	Limpieza y orden	12. ¿Percibe que el ambiente se encuentra ordenado y limpio?					

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE PADRES							
DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	1	2	3	4	5
Cuidado Holístico	Escuchado	1. ¿Siente que el personal de enfermería escucha sus preocupaciones y necesidades en relación con el cuidado de su recién nacido?					
	Empatía	2. ¿Siente que el personal de enfermería la ha atiende con continuidad a usted y a su recién nacido?					
	Cuidados continuados	2. ¿Siente que el personal de enfermería la ha atiende con continuidad a usted y a su recién nacido?					
	Paciencia	4. ¿Siente que el personal de enfermería muestra paciencia en sus cuidados?					
Formas de Comunicación	Explicación	5. ¿Siente que el personal de enfermería explica claramente beneficios de la Lactancia materna, cuidados y signos de alarma que puede presentar su recién nacido?					
	Presentarse	6. ¿El personal de enfermería se presenta cuando atiende a su recién nacido?					

	Sonrisa	7. ¿Siente que el personal de enfermería trabaja con una sonrisa en cada una de sus labores?					
	Gestos	8. ¿Siente que el personal de enfermería responde oportunamente cuando usted tiene alguna duda, respecto a su recién nacido?					
Comportamiento profesional	Rapidez	9. ¿Las enfermeras atienden a su recién nacido con rapidez?					
	Habilidad técnica	10. ¿Las enfermeras saben cómo manejar adecuadamente las necesidades de su hijo demostrando habilidad técnica?					
	Trato humano	11. ¿Las enfermeras demuestran seguridad y saben resolver problemas si se presenta con su recién nacido?					
	Trabajo en equipo	12. ¿Las enfermeras trabajan en equipo para proporcionar un cuidado integral a su hijo?					

Anexo N° 3

Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Jennifer Nunton Marchand

Título: “Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024”

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Jennifer Nunton Marchand. El propósito de este estudio es Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de padres en el área de neonatología de un hospital de Lima, 2024. Su ejecución ayudará a/permitirá conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados de manera individual que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Completar dos encuestas con 12 preguntas cada una. La encuesta puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Su participación en el estudio no representa algún riesgo, debido a la información que usted nos brinde será solamente de uso en la investigación mencionada sin embargo debemos conocer los datos precisos de cada pregunta las cuales constan de los siguientes temas: la calidad de cuidado de enfermería en un aspecto técnico científico con sus indicadores de eficiencia, seguridad, continuidad e integralidad. Según el aspecto humano será referente al respeto, información, interés y amabilidad. Según el aspecto de entorno de cuidado será sobre equipamiento que es adecuado y moderno, infraestructura

funcional, ambientes que son adecuadamente iluminados y limpieza con orden. En cuanto a la satisfacción se enfocará en el tema cuídalo holístico con sus preguntas sobre ser escuchado, la empatía, los cuidados continuos y la paciencia. En cuanto a la forma de comunicación será la explicación, la presentación, la sonrisa y los gestos y por último el tema de comportamiento profesional según la rapidez, habilidad técnica, el trato humano y el trabajo en equipo.

Beneficios: Al acceder que, usted como madre de un recién nacido participe y responda de manera correcta, ayudará a que este estudio logre tener datos exactos en el estudio contribuyendo con la sociedad científica, obteniendo mayor información actualizada sobre la calidad de atención del cuidado de enfermería en los pacientes neonatos y como es su satisfacción frente a la calidad de cuidado de enfermería. Por ello se le pide su colaboración para que el presente estudio reconozca cual es la relación entre ambas variables. También al obtener los resultados precisos del estudio, en un futuro se podrá crear programas o capacitaciones, de ser necesario, se podrá aplicar en las diferentes instituciones de salud donde se brinde un servicio de neonatología. Al reconocer que no hay satisfacción de su parte en el servicio de neonatología donde su recién nacido es atendido, se podrá tomar las medidas necesarias para la mejoría de su atención, debido a que los resultados serán entregados al responsable del área y de la institución. Por ello es muy importante su participación.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

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

Derechos del paciente: Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin

perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el *Jennifer Nunton Marchand* de número telefónico 922724135 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. *E-mail*: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO: Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

Anexo N° 4
Informe del asesor de Turnitin

- 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	Universidad Wiener on 2024-10-26 Submitted works	3%
2	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	3%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
4	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	2%
5	hdl.handle.net Internet	2%
6	uwiener on 2024-08-15 Submitted works	1%
7	uwiener on 2023-02-16 Submitted works	<1%
8	Universidad Wiener on 2024-10-23 Submitted works	<1%