

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**“PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN  
DE LOS PADRES DEL RECIÉN NACIDO HOSPITALIZADO EN UCI Y UCIN  
DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU - LIMA 2025”**

**TESIS**

**Para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en el Cuidado del  
Paciente Crítico Neonatal**

**AUTOR**

**Lic. Anny Elizabeth Huaraca Casas**

**<https://orcid.org/0009-0005-3551-3978>**

**ASESOR**

**Mg. Jacquelin Nelly Alvarez Sanchez.**

**<https://orcid.org/0000-0002-6608-9576>**

**LIMA – PERÚ- 2025**

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-jun-2025 5:20 p. m. -05  
 Identificador: 2702526587  
 Número de palabras: 11439  
 Entregado: 1

Índice de similitud

12%

Similitud según fuente

Fuentes de Internet 12%  
 Publicaciones: 2%  
 Trabajos del estudiante: 4%

PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL RECIÉN NACIDO HOSPITALIZADO EN UCI Y UCIN Por Anny Elizabeth Huaraca Casas

Coincidencia del 3% (Internet desde 25-sept-2022)

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2021.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Coincidencia del 2% (Internet desde 04-feb-2025)

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16631/Percepcion\\_EscobedoReyes\\_Angie.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16631/Percepcion_EscobedoReyes_Angie.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Coincidencia del 1% (Internet desde 27-sept-2022)

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5883/T061\\_44388288\\_S.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5883/T061_44388288_S.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Coincidencia del 1% (Internet desde 26-ene-2024)

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9853/T061\\_43795156\\_S.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9853/T061_43795156_S.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Coincidencia del 1% (Internet desde 07-dic-2023)

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9290/T061\\_45738854\\_S.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9290/T061_45738854_S.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Coincidencia del 1% (Internet desde 25-abr-2024)

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/collections/72b96742-6296-402c-8564-538a2aa45876>

Coincidencia del 1% (Internet desde 03-dic-2024)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92029/Mederos\\_PYY-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92029/Mederos_PYY-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Coincidencia del 1% ( )

[Portillo Guerrero, Rosemary. "Percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería ofrecido a los recién nacidos internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal de una ESE de la ciudad de Barranquilla", 2015](#)

Coincidencia del 1% (Internet desde 17-jul-2020)

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2909/TESIS-ENFERMER%C3%8DA-2019-AQUINO%20REYES%20Y%20CALDERON%20LIZARBE.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Coincidencia del 1% (Internet desde 04-dic-2022)

<https://1library.co/document/zke848mz-asertividad-rendimiento-academico-estudiantes-profesional-contabilidad-universidad-nacional.html>

Coincidencia del 1% (Internet desde 09-oct-2022)

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1532/EDITH%20SAAVEDRA%20RODRIGUEZ%20-%20TSP.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE ENFERMERÍA POSGRADO PROYECTO DE TESIS "PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL RECIÉN NACIDO HOSPITALIZADO EN UCI Y UCIN DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU - LIMA 2025" PARA OPTAR EL TITULO DE: SEGUNDA ESPECIALIDAD EN UCI NEONATAL AUTOR Lic. Anny Elizabeth Huaraca Casas Código ORCID N° 0009-0005-3551-3978 ASESOR Mg. Jacquelin Nelly Alvarez Sanchez. Código ORCID N° 0000-0002-6608-9576 LIMA – PERÚ 2025 DEDICATORIA A mi madre, quien ha sido el motor y el faro que impulsa mi crecimiento profesional. Gracias a mis hijos por siempre motivarme a mejorar. RESUMEN A nivel global, el nacimiento prematuro, las complicaciones en el parto, las infecciones en neonatos y las malformaciones congénitas continúan siendo las principales causas de mortalidad neonatal, ya que este es uno de los momentos más vulnerables de la vida que

## DEDICATORIA

A mi madre, quien ha sido el motor y el faro que impulsa mi crecimiento profesional. Gracias a mis hijos por siempre motivarme a mejorar.

## RESUMEN

A nivel global, el nacimiento prematuro, las complicaciones en el parto, las infecciones en neonatos y las malformaciones congénitas continúan siendo las principales causas de mortalidad neonatal, ya que este es uno de los momentos más vulnerables de la vida que demanda atención intensiva, especializada y de alta calidad durante el parto y la hospitalización.

Diversos estudios realizados en los Hospitales, en todo el mundo como en nuestro país, muestran que los enfermeros son proactivos, frecuentemente ofreciendo más de lo que se podría anticipar, con un alto grado de dedicación y atención efectiva. Sin embargo, se les ve ocupados y apresurados, debido a la mayor cantidad de recién nacidos asignados durante su turno, lo que provoca un incremento en los procedimientos y cuidados debido al nivel de complejidad.

El objetivo principal del proyecto será determinar la relación entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III de Emergencias Grau - Lima, 2025, con el propósito de evaluar la percepción del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción, cuyo fin es entender los elementos que inciden en la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de acuerdo con las atenciones que proporciona enfermería a los pacientes.

El contenido del trabajo de investigación se distribuye en 4 capítulos, en el Capítulo I se incluyó: El problema, en el Capítulo II se consideró el: Marco teórico, Capítulo III contiene la: Hipótesis y variables, Capítulo IV se consideró: Metodología de la investigación, Capítulo V se consideró: Aspectos administrativos y en el Capítulo VI: Referencia Bibliográfica y Anexos.

**Palabras clave: Percepción del cuidado enfermero, Satisfacción de los padres, Recién Nacido.**

## ABSTRACT

Globally, premature birth, complications during delivery, infections in newborns, and congenital malformations continue to be the leading causes of neonatal mortality, as this is one of the most vulnerable moments in life, requiring intensive, specialized, and high-quality care during delivery and hospitalization.

Various studies conducted in hospitals around the world, as well as in Peru, show that nurses are proactive, often offering more than expected, with a high level of dedication and effective care. However, they are seen as busy and rushed due to the increased number of newborns assigned during their shift, which leads to an increase in procedures and care due to the level of complexity.

The main objective of the project will be to determine the relationship between the perception of nursing care and the satisfaction of the parents of the newborn hospitalized in the ICU and NICU of the Hospital III de Emergencias Grau - Lima, 2025, with the purpose of evaluating the perception of nursing care and the level of satisfaction, whose purpose is to understand the elements that influence the perception of nursing care and the satisfaction of parents according to the care that nursing provides to patients.

The research content is divided into four chapters. Chapter I includes: The Problem; Chapter II addresses the Theoretical Framework; Chapter III contains the Hypotheses and Variables; Chapter IV addresses the Research Methodology; Chapter V addresses Administrative Aspects; and Chapter VI addresses Bibliographic References and Appendices.

**Keywords: Perception of Nursing Care, Parental Satisfaction, Newborn.**

N° Pág.

<b>RESUMEN</b>	3
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1. Determinación del Problema	7
1.2. Formulación del problema	10
1.2.1. Problema General	10
1.2.2. Problemas Especificos	11
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos Especificos	12
1.4. Justificación y alcance de la investigación	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	14
2.2 Bases Teóricas	20
2.3. Definición de términos básicos	26
<b>CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. Hipótesis	27
3.1.1. Hipótesis General	27
3.1.2. Hipótesis Especificas	27
3.2. Variables y su operacionalización	29
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	
4.1. Enfoque de investigacion	31
4.2. Tipo de investigacion	31
4.3. Diseño Metodológico	31
4.4. Método	32

4.5. Población y muestra	32
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de información	34
4.7. Tratamiento estadístico de datos	35
4.8. Consideraciones éticas	35
<b>CAPÍTULO V: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
5.1. Recursos	37
5.2. Servicios	37
5.3. Presupuesto	37
5.4. Cronograma	38
<b>CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	39
<b>ANEXOS</b>	50

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### I.1 Determinación del Problema

A nivel mundial, La Organización Mundial de la Salud, en su informe de 2024, destacó que el parto prematuro, las complicaciones del parto, las infecciones neonatales y las anomalías congénitas siguen siendo los principales factores que contribuyen a la mortalidad neonatal. Esto se debe a que la etapa neonatal representa una de las etapas más susceptibles y delicadas de la vida, que requiere una atención holística, especializada y de alta calidad durante el parto y en la hospitalización. El 47% de los recién nacidos que fallecen durante los primeros 28 días de vida, se ven afectados por afecciones y enfermedades relacionadas con la falta de atención adecuada durante el parto o la ausencia de atención especializada y tratamiento oportuno en el período posnatal inmediato y durante los primeros días de vida (1).

El enfermero que labora en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal tiene como finalidad brindar una atención integral y favorecer el acercamiento a través de los cuidados brindados siendo un instrumento esencial y de conexión durante la estancia hospitalaria del neonato con relación a sus padres en esta etapa crítica. Las atenciones que desempeñan diariamente el profesional de enfermería. En el servicio de cuidados intensivos neonatales son verdaderamente meritorios. Cabe mencionar que estas son las unidades profesionales que mantienen contacto directo y continuo con el recién nacido durante el período de 24 horas, facilitando enormemente esta etapa ardua en la cual se consigue y establece una percepción positiva del cuidado parental (2).

El Instituto Nacional de Perinatología (INPer) en México, en el 2022, indica que 200.000 neonatos prematuros nacen cada año. Debido a los factores de riesgos para parto prematuros. El riesgo permanente a la salud de los neonatos que nacen antes de las 37 semanas de gestación hace indispensable una atención multidisciplinaria y tratamientos especializadas en el servicio de Cuidados Intensivos Neonatales, con el fin de estabilizar y disminuir los riesgos de vida de los neonatos prematuros. Esto se debe a que el 76% de los recién nacidos que son admitidos en esta unidad son prematuros. Esta circunstancia podría provocar una depresión posparto en la madre. (3)

Córdova et al Ecuador, en el 2024 realizaron un estudio sobre la percepción materna de la humanización en el cuidado neonatal en una muestra de 129 madres señaló que el 5% rara vez reciben un trato amable de parte del personal de enfermería, mientras que el 1% nunca lo recibe. El 1% señaló que el personal de enfermería nunca considera sus preferencias religiosas y el 5% de madres considera que rara vez la promoción de valores humanísticos en el entorno de cuidado neonatal contribuye a un ambiente más positivo (4).

Escobedo (Lima) 2024, realizó una investigación sobre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en UCIN señala que, la atención del cuidado neonatal por parte del profesional de enfermería ha evolucionado hasta convertirse en una teoría debido al cuidado vital que el neonato requiere. El apoyo de los padres en la atención de sus hijos ha cobrado gran relevancia en los últimos años, permitiendo a los padres a avivar la esperanza de vida en cuanto a sus hijos que están en estado crítico y requieren más que una alta tecnología, un cuidado enfatizado en y de vocación. (5).

Así también Flores y Ramos (Lima) en el 2023, durante su investigación sobre estrés parental y percepción del cuidado parental de enfermería en neonatología tuvo como resultado que, de 75 padres, el 57% presenta nivel bajo sobre la percepción de los cuidados de enfermería. Así mismo, el 56% de padres calificaron entre muy bajo y bajo la percepción en la dimensión de apoyo emocional, así también en el ámbito de apoyo comunicacional e informacional con el 60% (6).

Pezo (Lima) 2022, en su investigación calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en las unidades críticas enfatiza que la atención central no es solo al neonato sino también a la familia que está pasando por un proceso de ansiedad y preocupación por la salud de su bebé, debemos valorar el entorno natural y fundamental en el que se desarrollará el bebé desde sus primeros días de vida. Sin embargo, cuando el bebé requiere ser internado en una unidad de cuidados críticos como UCI- Neonatal, principalmente para cuidar y preservar la vida del recién nacido, el vínculo familiar se rompe de inmediato. En la actualidad, el objetivo es proteger y fortalecer el vínculo familiar entre los padres y el bebé, con el fin de facilitar su pronta recuperación y desarrollo en la forma más natural y normal posible. (7).

López (Lima) 2021, en su investigación sobre la percepción de la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCI), señala que la probabilidad de ingreso a la UCI- Neonatal es de 1 de cada 10 neonatos durante los primeros 2 días posterior al nacimiento, ya sea debido a una condición prematura u otra afección. Este período puede prolongarse durante varias

semanas, considerándolo una situación emocional muy dolorosa para los padres que no están preparados para afrontar este evento. (8).

La Defensoría del Pueblo (2023) en Loreto, informó que en el Hospital Regional Felipe Santiago Arriola Iglesias, el 100% de los casos que requieren atención en la UCI y/o UCIN Neonatal aún se encuentran en la lista de espera. El hospital posee capacidad para hospitalizar solo a 6 neonatos, dado que carece de equipos médicos operativos y espacio adecuado. Los progenitores de los neonatos hospitalizados poseen una percepción deficiente de la asistencia sanitaria y se encuentran insatisfechos con el cuidado brindado. (9).

En las prácticas de la especialidad en la UCI neonatal, se observó que los progenitores que tenían a sus hijos hospitalizados en la UCI-neonatal, tenían que esperar largos periodos para obtener información sobre la evolución de sus hijos(a), esperar para ingresar a brindar el contacto piel a piel mediante la técnica de mamá canguro, en algunos casos neonatos que reciben lactancia materna y/o dejar la leche materna al personal de salud para luego ser administrados a sus hijos hospitalizados. La infraestructura y el espacio en esta unidad son reducidos, siendo incómodos para los padres lograr mantener un vínculo emocional acogedor.

Los profesionales de enfermería son proactivos, a menudo brindan más de lo que se podría esperar, con gran dedicación y atención eficiente. No obstante, se les observa ocupados y apresurados, debido a la mayor cantidad de neonatos asignados en su turno, lo que resulta un aumento de los procedimientos y atenciones por el nivel de complejidad. Los padres de los recién nacidos expresan su malestar por las acciones en actividades que se llevan a cabo como unidad especializada y que muchas veces no comprenden.

## **I.2 Formulación del problema: General y específico**

### **I.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III de Emergencias Grau – Lima 2025?

### **I.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión deferencia respetuosa y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión asistencia segura y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión interacción positiva y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - ¿Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión preparación y habilidad y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión consideración de la experiencia del otro y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025?

### **I.3 Objetivos: Generales y específicos**

#### **I.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

#### **I.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión deferencia respetuosa y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

Identificar la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión asistencia segura y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

Identificar la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión interacción positiva y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

Identificar la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión preparación y habilidad y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

Identificar la relación entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión consideración de la experiencia del otro y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

#### **I.4 Justificación y alcance de la investigación**

Los servicios de UCI y UCIN son cruciales para la rehabilitación del recién nacido. Las Normas a nivel nacional establecen o hace alusión a que los profesionales de enfermería no deben cuidar a más de 3 neonatos, ya que necesitan un cuidado personalizado y especializado debido a que estos recién nacidos se distinguen por presentar inestabilidad hemodinámica relacionadas por la inmadurez de sus órganos y sistemas fisiológicos, dolor, estrés, entre otras afecciones. No obstante, se ha notado que, debido a la necesidad de atención, se genera una sobrecarga en la atención. Profesionales de enfermería con más neonatos en estado crítico; por lo tanto, presentan variaciones en sus cambios de atención. Su conducta como la falta de asistencia al trabajo, descanso médico, incumplimiento de las normas.

## CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

### I.1 Antecedentes teóricos

En las revisiones de las diferentes fuentes bibliográficas se han encontrado estudios que guardan relación con el presente, siendo los más importantes.

#### I.1.1 Antecedentes internacionales

Belette et al (Cuba), en el 2024, durante su investigación sobre “Satisfacción percibida por los padres de los neonatos hospitalizados, Cuba, 2024”, con el propósito de evaluar la relación que existe entre la satisfacción percibida de los padres y la calidad de atención que da el personal de la salud, en el servicio de UCI- Neonatal. Este un estudio descriptivo, de tipo cuantitativo, con participación de 160 padres, que llevaban más de siete días de estadía en UCI, se aplicó el cuestionario mediante una encuesta de satisfacción PPE-33. La conclusión: La evaluación global de satisfacción implementada, para determinar el nivel de satisfacción de la atención recibida, reveló que el 94% de los padres manifestaron satisfacción, mientras que el 6% manifestaron satisfacción moderada. Ninguno se mostró insatisfecho. Conclusiones: La evaluación de la percepción de la familia y la calidad de los cuidados brindado por los profesionales de la salud en la (UCI- Neonatal) fue considerada de alto nivel. (10).

López (Argentina) en el 2023, investigaron sobre “Vivencias de los padres del recién nacido prematuro durante la recepción, estadía y el alta de su hijo en relación con el cuidado enfermero en la Unidad de Cuidado Crítico Neonatal, de la ciudad de Mar del Plata.”

con la finalidad de conocer las vivencias de los padres de los neonatos prematuros durante la recepción, estadía y el alta de su hijo en relación al cuidado enfermero en la Unidad de Cuidado Crítico Neonatal. Este estudio es una investigación cualitativa, descriptiva, con un enfoque fenomenológico, la muestra estuvo integrado por 12 padres de familia, se realizó una entrevista semiestructurada a profundidad, con guías generales acerca de las variables a investigar. Resultados: Se identificó 3 categorías y sub categorías, de las cuales nacieron a partir del proceso de análisis de los discursos; Primera categoría: Vivencia durante la recepción, sub categoría, establecimiento del vínculo, participación de los padres desde el inicio de la internación, contención y acompañamiento; Segunda categoría: Vivencia durante la estancia, sub categoría, relación de ayuda, contención, comunicación e información, los padres aprenden de las enfermeras; Tercera categoría: Vivencias ante el alta, sub categoría, sentimientos encontrados, empoderamiento de los cuidados, cuidado humanizado. Conclusiones: Los padres no están preparados para el nacimiento de su hijo prematuro, por lo tanto, vivencian distintas emociones como miedo, angustia, estado de shock. En la recepción al ver a su hijo tan pequeño, frágil, las características ambientales de la UCIN, la separación con su hijo al dejarlo, son vivenciados también como amenazador y preocupante. El cuidado de enfermería vivenciada como el reforzamiento del vínculo y el apego entre los padres y el recién nacido prematuro durante el proceso de internación; La 3 información brindada por parte de los profesionales a los padres durante la estancia en la UCI, vivenciando los padres una relación de ayuda, reconociendo sus necesidades, manteniendo una comunicación oportuna y efectiva (11).

Jaramillo et al (Colombia) en el 2021, realizaron una investigación sobre “Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal”, con el propósito de describir la calidad de la atención de enfermería desde la percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en una unidad intensiva neonatal. Estudio descriptivo de corte transversal, participaron 121 personas, mediante una encuesta se aplicó el cuestionario CARE-Q. Resultados: Entre los recién nacidos, 66.9% fueron prematuros y 33.1% a término. Los padres consideran de acuerdo con cada dimensión que la enfermera monitorea y da seguimiento en un 95%, brinda disponibilidad en un 91%, mantiene relación de confianza un 87%, conforta 87%, explica y ayuda 86%, y se anticipa 86%. Conclusiones: Los padres ven de manera positiva el cuidado de enfermería que sus hijos reciben en la unidad neonatal (12).

Zepeda (España) 2021, refiere en su investigación sobre “Nivel de satisfacción materna – paterna en relación con los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en UCI Neonatal”, con el objetivo de Valorar el nivel de satisfacción materna – paterna en relación con las atenciones de enfermería al recién nacido de riesgo en una UCI neonatal del HUCA en el transcurso del año 2021. Estudio descriptivo de corte transversal, no experimental, participaron 24 padres y madres de neonatos que encontraban en UCI, mediante una encuesta se aplicó el cuestionario Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale (NICSS) y el cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q). Resultados: Entre el 53% fueron ingresado por prematuridad de los cuales el 40% presentó distrés respiratorio que precisó ventilación mecánica. La satisfacción de los padres en promedio fue de 6,195% +- 0,81.

Conclusiones: Los resultados conseguidos evidencian que los padres evalúan de manera satisfactoria los cuidados de enfermería entregados en la unidad de UCI-neonatal del HUCA (13).

Salcedo (Ecuador) 2020, refiere en su investigación sobre “Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020”, con el objetivo de comprobar la relación del nivel de calidad de cuidados y el nivel de satisfacción percibidas por madres de los recién nacidos internados en UCI-neonatal del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. Estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional, participaron 10 madres de neonatos que se encontraban en la UCI, mediante una encuesta se aplicaron dos instrumentos para la variable calidad de atención y otro para satisfacción del usuario. Resultados: se valora los resultados de la variable calidad en la atención y sus dimensiones, denotándose que el nivel regular tiene una acentuada incidencia valorada en 72%, asimismo, el 25% demuestra un nivel positivo y el 3% evidencia un nivel malo. Conclusiones: Se concluyó que en las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, reflejaron un valor de significancia bilateral ( $p < 0,01$ ), probándose una relación significativa entre ambas variables (14).

### **I.1.2 Antecedentes nacionales**

Chayña (Moquegua) 2022, realizó una investigación sobre “Relación de la satisfacción con la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos hospitalizados Hospital Regional Moquegua, 2022”, con el objetivo de definir la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en la hospitalización del recién

nacido en el Hospital Regional Moquegua. Estudio correlacional de tipo cuantitativo, no experimental, con corte transversal, la muestra estaba conformada por 50 madres de recién nacidos hospitalizados, utilizando como técnica el cuestionario y los medios empleados fueron el cuestionario de satisfacción del usuario y el CARE Q para la calidad de atención. Resultados: El nivel de satisfacción total es del 66%, el nivel intermedio es del 30% y la tasa de descontento es del 4%. En lo que respecta a la calidad del servicio, el nivel más elevado es 82%, el nivel más común es 14% y el nivel más bajo es 4%. En el análisis de las variables, se destaca la dimensión de la confianza de los usuarios, con un índice acumulado de satisfacción e insatisfacción del 70%. Conclusiones: Los resultados concluyeron que la satisfacción está relacionada con la calidad de atención según la prueba de correlación de Pearson de 0.455, siendo el grado de relación moderado (15).

Saavedra (Iquitos) 2021, refiere en su investigación sobre “ El grado de satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en UCI-pediátrica Hospital Regional de Loreto, 2021”, con el propósito de Identificar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería de los padres de familia los recién nacidos hospitalizados en la Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Regional de Loreto. Estudio de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal, la muestra estaba conformada por 20 padres de familia de pacientes atendidos en el servicio de UCI Pediatría del HRL, mediante la entrevista se aplicó el cuestionario de Care-Q. Resultados: Los progenitores se encontraban en el rango de edad de 18 a 26 años, con un 70% de género femenino, un 55% residiendo en el hogar, y un 65% con una educación secundaria. El 84% indicó una alta satisfacción, mientras que el 16% manifestó una satisfacción moderada. Conclusiones: Se reportó un elevado grado de satisfacción (100%). Se observará una

evaluación entre las variables de confort, anticipación, seguridad, monitoreo y seguimiento, hospitalización, y accesibilidad,  $p=0.032$ . (16).

Mederos (Lima) 2021, realizó una investigación sobre “Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato hospitalizado en un hospital Nacional de Ayacucho, 2021”, con el objetivo de definir la percepción que tienen los padres de los RN sobre el cuidado de enfermería en un Hospital Nacional de Ayacucho. Estudio tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal, la muestra estuvo conformada 50 padres, mediante la entrevista se aplicó el cuestionario el instrumento basado por la teórica Thora K. quien dividió la percepción en 4 dimensiones; humano, oportuno, continuo y seguro. Resultados: Se observó que el 42% de los participantes percibe la atención médica como indiferente y el 58% favorable. En cuanto a la dimensión humana, el 10% la percibe como muy desfavorable, el 76% como desfavorable, el 14% como indiferente, el 32% como favorable y el 52% como muy favorable. En relación con la dimensión de la seguridad, el 40% la percibe como muy desfavorable, el 4% desfavorable, el 10% indiferente y el 2% favorable. En conclusión, la mayoría de los padres mantienen una valoración positiva de la atención brindada a sus hijos. Sin embargo, en relación con las dimensiones, la percepción de los padres es desfavorable, dado que la pandemia interrumpió la inclusión de ellos en la atención brindada a sus hijos. (17).

Robles (Huaraz) 2020, realizó una investigación sobre “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor

Ramos Guardia de Huaraz, 2020”, con el objetivo de valorar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del neonato hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia”, Huaraz 2020. El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, prospectivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 56 madres de los neonatos hospitalizados, a quienes se aplicaron los instrumentos de recolección de los datos, se utilizó un instrumento conformado por dos cuestionarios, el primero midió la calidad del cuidado enfermero con 16 ítems y el segundo la satisfacción del usuario con 11 ítems. Resultados: El 43% de las madres de neonatos hospitalizados otorgó una calificación de calidad a la atención de enfermería, evidenciando un nivel medio de satisfacción, mientras que el 25% que otorgó una calificación alta a la atención de enfermería manifestó un alto grado de satisfacción. Conclusiones: Mediante la aplicación del coeficiente de correlación Pearson, se evidencia una relación significativamente positiva entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados. (18).

Guerrero (Chiclayo) 2020, realizó una investigación sobre “Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un Hospital público, Chiclayo 2020”, con el objetivo de describir y evaluar la percepción de los padres respecto a la atención de enfermería de recién nacidos prematuros en el Hospital público, Chiclayo 2020. Estudio cualitativo con un enfoque descriptivo, la muestra estuvo conformada por 15 padres que cumplieron los criterios de selección, Para la obtención de datos se aplicó la entrevista semiestructurada; su análisis fue de contenido temático, se tomó en cuenta los principios de ética personalista de Sgreccia.

Resultados: Las tres categorías finales emergieron: trato de enfermero con indicios de mal trato, Requerimiento de información apropiada según el nivel cultural y Exigencia de valores altruistas en el ámbito laboral enfermo: vocación, paciencia y comprensión. Conclusión: Los padres de los neonatos prematuros reportan que la atención de enfermería es excepcionalmente positiva, expresan satisfacción con su rendimiento y reconocen la ardua labor que desempeñan. (19).

## I.2 Bases Teóricas

### **TEORIA DE LA PERCEPCION DEL CUIDADO ENFERMERO**

La teoría de Jean Watson, también denominada Teoría del Cuidado Humano, subraya el valor del cuidado como un proceso esencial en el ejercicio de la enfermería. Se fundamenta en el concepto de que la atención transpersonal, que incluye la vinculación humana, la empatía y el entendimiento, es crucial para fomentar la salud y el bienestar de los individuos. Watson diferencia entre el cuidado como un proceso y el cuidado como una acción, subrayando que el cuidado en la enfermería no se restringe a medidas técnicas, sino que también conlleva un vínculo emocional y espiritual con los progenitores de los neonatos internados en la Unidades de Cuidados Intensivos (20).

### **TEORIA DE KING SATISFACCION DE LOS PADRES**

La Teoría de la Satisfacción de los padres de King, proporciona un marco de referencia para la práctica de enfermería. Se toma en cuenta la totalidad de la persona y su relación con su entorno. King sostiene que la finalidad de un profesional de enfermería es fomentar el bienestar de la persona y promover la salud a través del vínculo establecido entre la enfermera y el paciente.

Esta teoría sostiene que cada persona es única con diversas necesidades y anhelos diferente, destacando la relevancia de un diálogo efectivo entre la enfermera y el paciente para alcanzar una atención de alta calidad. (21).

### **Variable 1; PERCEPCIÓN**

De acuerdo con Arias, es el acto sensorial tipo consciente a través que el individuo reconoce y asimila el ambiente que lo envuelve, utilizando los sentidos y mediante el cual aísla lo que más le interesa, logrando así establecer una conexión con su realidad. La percepción se describirá como una serie de acciones o procesos que los sentidos logran a través de estímulos para adquirir información y producir respuestas relacionadas con el estado interno. Su esencia radica en identificar, interpretar y otorgarle significado, de esta manera generar juicios en relación a circunstancias (22).

### **PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO**

La percepción del cuidado enfermero para Silva et al, es la idea que tiene un paciente acerca de la atención que recibe de un profesional de enfermería. Esta percepción se basa en las relaciones entre el paciente y el personal de salud (23).

Según Vásquez, La percepción del usuario acerca de la atención de enfermería constituye un proceso mental que permite al paciente construir un concepto claro y explícito en su interior para tener definido la relación enfermera-paciente. (24).

Perspectiva de Enfermería: Medina et al, refieren que es concebida como punto de vista desde el cual se considera o se analiza un asunto. En este caso, la enfermería concibe la preparación para el cuidado

desde el metaparadigma enfermero expresado en las categorías: enfermería, persona, cuidado, salud y entorno (25).

### **Deferencia respetuosa**

Según Portillo, La deferencia respetuosa se manifiesta en la enfermera a través de atributos tales como dedicación, honestidad, respaldo, benevolencia, atenta escucha y capacidad de tiempo. Estos atributos les permiten interactuar con pacientes, fortalecer su comprensión de la enfermedad, su tratamiento y su capacidad para tomar decisiones. Estas conductas son consideradas esenciales en el cuidado de la salud y están vinculadas con el respeto hacia los demás, dado que el nombre es el medio para identificar a un individuo dentro de una comunidad, como parte del ejercicio de sus derechos. (26).

### **Asistencia segura**

De acuerdo con la OMS, la asistencia segura en salud es un conjunto de normas y prácticas que buscan reducir al mínimo el riesgo de causar daños a los pacientes. Esto se conoce como seguridad del paciente.

Objetivos de la seguridad del paciente: Evitar daños prevenibles a los pacientes, proteger a los pacientes y a los profesionales de la salud, fortalecer los sistemas de salud (27).

### **Interacción positiva**

Según la OPS, las interacciones positivas son aquellas que promueven el bienestar emocional, físico y social de las personas. En el ámbito de la salud, las interacciones positivas pueden incluir la promoción de la salud, las relaciones sociales saludables, y la comunicación entre enfermeras y pacientes (28).

### **Variable 2; SATISFACCIÓN**

De acuerdo con Sagbay, la satisfacción es el estado emocional positivo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio y las expectativas del usuario. En esencia, es la sensación de bienestar y placer al obtener lo que se desea o espera, o un sentimiento de decepción si las expectativas no se cumplen (29).

### **SATISFACCIÓN DE LOS PADRES**

Ríos y Chunga, declaran que se refieren a la percepción que tienen los padres acerca del servicio que se le brinda a sus hijos en relación a sus cuidados, teniendo en cuenta aspectos como el nivel de respuesta, el desarrollo de empatía, la protección proporcionada, la confianza generada en el usuario y la percepción de la técnica aplicada. En este caso, se evalúa mediante un cuestionario. De igual manera, se realiza una evaluación basada en la percepción de calidad durante el cuidado, en la cual puede variar en función de las diferentes percepciones de cada uno de los usuarios.

Esta satisfacción, manifestada por los usuarios, constituye una percepción que se manifiesta ante el cumplimiento de las necesidades. Además, durante el proceso se desarrollan emociones que emergen por el servicio ofrecido. Por lo tanto, la satisfacción se vincula primordialmente como una sensación de gratificación o bienestar por el servicio obtenido, debe cumplir con las expectativas del usuario para ser considerado de alta calidad. En caso contrario, será percibido como de baja calidad, lo cual puede desencadenar disconformidad y sentimientos negativos (30).

### **DIMENSIÓN 1: Preparación y habilidad**

De acuerdo con Oleary, la formación y las competencias en enfermería son esenciales para proporcionar atención de alta calidad. La formación abarca habilidades técnicas, destrezas de comunicación y un entendimiento de la ética profesional. Las habilidades, por otro lado, incluyen elementos como la habilidad para colaborar en equipo, la adaptación a diversas circunstancias y la administración del tiempo (31).

### **DIMENSIÓN 2: Consideración de la experiencia del otro**

De acuerdo con Marilaf et al, en el ámbito de la enfermería, es crucial tener en cuenta la experiencia del otro, en particular del paciente, para proporcionar cuidados individualizados y eficaces. La empatía, la comunicación y la escucha atenta son instrumentos fundamentales para entender las necesidades e inquietudes del individuo que se está cuidando (32).

### **DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta**

La habilidad de respuesta en enfermería según Tipismana, alude a la capacidad de un enfermero para entender y reaccionar de manera apropiada a las necesidades y requerimientos de los pacientes, ya sea en circunstancias médicas o en circunstancias de emergencia o crisis. Esta habilidad no solo requiere de conocimientos técnicos y destrezas clínicas, sino también de una comunicación eficaz, empatía y la capacidad para ajustarse a diversos contextos (33).

### **DIMENSIÓN 4: Empatía profesional**

Según Soriano, la empatía profesional en el campo de la enfermería se refiere a la habilidad de entender y compartir las emociones, reflexiones y vivencias de los pacientes desde su punto de vista. Es esencial para establecer un vínculo de confianza y optimizar el cuidado al paciente, lo que a su vez favorece un incremento en la satisfacción con el tratamiento y la atención recibida (34).

### **DIMENSIÓN 5: Seguridad y confianza**

La confianza y la seguridad son elementos esenciales en el ejercicio de la enfermería. La seguridad del paciente se caracteriza por la falta de daños prevenibles durante el cuidado de la salud. Por otro lado, la confianza es la fe que el paciente posee en la habilidad, integridad y profesionalidad del enfermero, lo que facilita una colaboración más efectiva y la realización del plan terapéutico (35).

## DIMENSIÓN 6: Competencia técnica

La habilidad técnica en enfermería alude a la aptitud de un experto en enfermería para emplear sus saberes, competencias y capacidades en la práctica clínica, empleando técnicas y procedimientos específicos para el cuidado del paciente. Esto conlleva la adecuada implementación de procedimientos, la interpretación de los resultados, la personalización del cuidado según las necesidades individuales y la utilización de los saberes científicos y tecnológicos de la enfermería (36).

### 2.3 Definición de términos básicos

**Percepción del cuidado enfermero favorable:** La valoración positiva del cuidado de enfermería hace referencia a la percepción favorable que un paciente o usuario tiene acerca del cuidado de enfermería que recibe. Esto puede abarcar elementos como la habilidad técnica de la enfermera, su comunicación, la empatía y el respaldo que ofrecen, así como la manera en que la enfermera se involucra en la atención del paciente (37).

**Percepción del cuidado enfermero desfavorable:** La percepción negativa del cuidado de enfermería significa que un paciente, familiar o incluso una enfermera percibe el cuidado recibido como insuficiente, poco humano, no adecuado, inseguro o no constante. Esto podría impactar de manera adversa en la calidad del servicio y en la satisfacción del usuario (38).

**Satisfacción de los padres buena:** Los padres se muestran satisfechos de la atención brindada por las enfermeras que dieron prioridad a la construcción de un entorno seguro y cómodo a los recién

nacidos en UCI y UCIN, proporcionaron respaldo emocional a los padres, transmitieron información de forma clara y comprensiva, y garantizaron que los padres participen en las decisiones relacionadas con el cuidado de sus hijos (39).

**Satisfacción de los padres mala:** La insatisfacción de los padres con la atención de enfermería puede deberse a varios factores, incluyendo la falta de comunicación, la carencia de información clara sobre la evolución de su hijo, y la percepción de que las necesidades del recién nacido no están siendo adecuadamente atendidas (40).

## CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLE

### II.1 Formulación de hipótesis

#### II.1.1 Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

H0: No existe relación significativa entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

#### II.1.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión deferencia respetuosa y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

Existe relación significativa entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión asistencia segura y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

Existe relación significativa entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión interacción positiva y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

Existe relación significativa entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión preparación y habilidad y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

Existe relación significativa entre la percepción del cuidado enfermero según su dimensión consideración de la experiencia del otro y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del hospital III Emergencias Grau - Lima, 2025

### Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION	ESCALA / NIVELES
Percepción del cuidado enfermero	Según Holguín et al (41) Es la percepción que presenta los padres de familia ante el cuidado que brinda el profesional de enfermería, es un proceso mental individual que determina la comprensión y el significado que el paciente le da a la interacción con el personal de enfermería.	Percepción que presenta los padres de familia ante el cuidado que brinda el profesional de enfermería a sus bebés hospitalizados en el área de UCI y UCIN del Hospital Emergencias Grau, la cual será medida a través del Inventario de comportamientos de cuidado CBI, cuyo valor final será favorable, medianamente favorable y desfavorable	Deferencia respetuosa	12 ítems	Cuestionario para medir la percepción del cuidado de enfermería	Escala de Likert: Nunca: 1 Casi nunca: 2 Algunas veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5  Favorable (154 – 210) Medianamente favorable (98 a 153) Desfavorable (42 a 97)
			Asistencia segura	12 ítems		
			interacción positiva	9 ítems		
			Preparación y habilidad	5 ítems		
			Consideración de la experiencia del otro	4 ítems		
Satisfacción de los padres	Según Oztas y Ozakar (42) es la percepción positiva o negativa que tienen los padres sobre la atención	Percepción positiva o negativa que tienen los padres de familia sobre la atención recibida por los profesionales de enfermería	Capacidad de respuesta	3 ítems	Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de	Escala de Likert: Nunca: 1 Casi nunca: 2 Algunas veces: 3 Casi siempre:
			Empatía profesional	4 ítems		

	recibida por los enfermeros en el ámbito de la salud de sus recién nacidos.	hacia sus recién nacidos en UCI y UCIN del Hospital Emergencias Grau, la cual será medida a través del cuestionario de satisfacción, cuyo valor final será bueno, regular y malo.	Seguridad y confianza	4 ítems	los padres	4 Siempre: 5  Bueno (13-29) Regular (30-47) Malo (48-65)
			Competencia técnica	2 ítems		

## CAPÍTULO IV: METODOLOGIA

### III.1 Enfoque de la investigación

La investigación será de enfoque cuantitativo, de acuerdo con Sánchez, el estudio pretenderá medir las variables a estudiar, por lo que los resultados que serán obtenidos del estudio se medirán mediante gráficos, así como tablas, expresados de manera numérica (43).

### III.2 Tipo de Estudio

La presente investigación será de tipo aplicada, de acuerdo con Albornoz et al, busca responder a interrogantes concretos y así resolver problemas específicos. Porque identifica una alternativa de solución a problemas relacionados con la percepción del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres (44).

### III.3 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación será no experimental, según Velázquez, no implicará la manipulación de las variables, si no la observación de los sucesos en su contexto natural, lo que permitirá analizar la percepción del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres sin manipular ambas variables de investigación (45).

El estudio propone una investigación de nivel Correlacional, según Gomez, el estudio medirá estadísticamente la relación de las dos variables. El estudio correlacional tendrá como objetivo determinar la relación entre la percepción del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN (46).

Según la secuencia temporal, el estudio es de corte transversal, de acuerdo con Manterola, estudio que visualiza a un determinado grupo de individuos en un punto exacto del tiempo. Los datos que serán obtenidos se analizarán en un periodo de tiempo (47).

Según el tiempo de aplicación será prospectivo, según Ortega, en los cuales la información se va registrando en la medida que va ocurriendo el fenómeno o los hechos programados para observar (48).

### **III.4 Método**

De acuerdo con Salomao, el Método de investigación será deductivo, porque que el investigador parte de una teoría, hipótesis o generalización y luego la pone a prueba mediante observaciones y recolección de datos. La investigación deductiva suele utilizarse para confirmar una teoría o probar una hipótesis conocida (49).

### **III.5 Población y muestra**

Para la presente investigación la población estará conformada por los padres de los recién nacidos hospitalizados en UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau. Como muestra se tomará la cantidad de 86 padres de familia que cumplan con los criterios de inclusión, aplicando el muestreo por conveniencia.

#### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Padres de familia que tengan a sus recién nacidos en UCI del Hospital III de Emergencias Grau.

- Padres de familia que tengan a sus recién nacidos en UCIN del Hospital III de Emergencias Grau
- Padres de familia que tengan a sus recién nacidos en UCI y UCIN del Hospital III de Emergencias Grau que deseen participar
- Padres de familia que tengan a sus recién nacidos en UCI y UCIN del Hospital III de Emergencias Grau que hayan firmado el consentimiento informado

#### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Padres de familia que tengan a sus recién nacidos en UCI y UCIN del Hospital III de Emergencias Grau que no deseen participar.
- Padres de familia que tengan a sus recién nacidos en UCI y UCIN del Hospital III de Emergencias Grau que no hayan firmado el consentimiento informado.

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

$$Z = 1.96$$

$$N = 112$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Datos:

$$n = \frac{(1.96) (1.96) * 112 * 0.5 * 0.5}{(0.05) (0.05) * 111 + (1.96) (1.96) * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 107.5648$$

$$1.2379$$

$$n = 86.8929639$$

$$n = 87$$

### III.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos para ambas variables será la encuesta y el instrumento será un cuestionario.

Para la primera variable se empleará el Inventario de comportamientos de cuidado Caring Behaviors Inventory (CBI) de Wolf (50) en 1986 optimizado en 1998, en la versión adaptada al español por Salgado et al (51) en su estudio “Comportamientos del cuidado percibidos por estudiantes de enfermería y receptores del cuidado”; Universidad de Concepción, Concepción, Chile en el 2015.

Quienes hallaron la confiabilidad del instrumento mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach y obtuvieron como resultado  $\alpha = 0.8$ , lo que corresponde a una confiabilidad alta.

El inventario Consta de 42 ítems, cuyas dimensiones son:

Deferencia respetuosa (1 al 12), asistencia segura (13 al 24), interacción positiva (25 al 33), preparación y habilidad (34 al 38) y

consideración de la experiencia del otro (39 al 42) Siendo los puntajes en escala de Likert (nunca = 1, casi nunca = 2, ocasionalmente = 3, casi siempre =4, siempre=5), y el valor final es Favorable (154 – 210), Medianamente favorable (98 a 153) y Desfavorable (42 a 97)

Para la segunda variable se empleará el cuestionario de satisfacción del usuario de Salcedo en el 2020, en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020”; Universidad Cesar Vallejo, Perú en el 2020

Quien halló la confiabilidad del instrumento mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach y obtuvo como resultado  $\alpha = 0.8$ , lo que corresponde a una confiabilidad alta (52).

El inventario Consta de 13 ítems, cuyas dimensiones son:

Capacidad de respuesta (1 al 3), empatía profesional (4 al 7), seguridad y confianza (8 al 11), competencia técnica (12 y 13).

Siendo los puntajes en escala de Likert (nunca = 1, casi nunca = 2, algunas veces = 3, casi siempre =4, siempre=5), y el valor final es Bueno (51 – 65), Regular (32 a 50) y Malo (13 a 31)

### III.7 Tratamiento estadístico de los datos

El estudio de los datos se llevará a cabo mediante el programa IBM SPSS. para la versión de Windows 26.0. y la hoja se empleará para las tablas y figuras de Microsoft Excel.

### III.8 Consideraciones éticas

Beneficencia o Hacer el bien, En el estudio se plantearán tácticas que favorecen al grupo investigado, en incrementar el nivel de satisfacción de los padres, a través de estrategias optimas, y adoptando las

acciones requeridas para reducir los riesgos posibles de los participantes y potenciar los beneficios (53).

No maleficencia procurando el bien, No se busca infligir ningún perjuicio a los padres de los neonatos hospitalizados en UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau, la investigación no pone en riesgo ni afecta la salud de la población en estudio, y se descarta cualquier amenaza para su vida durante la realización de la investigación, y menos aún se busca violar su privacidad (54).

Autonomía principio basado en el respeto por lo que, los padres de los recién nacidos en UCI y UCIN tienen la autonomía para decidir si quieren participar o no en la investigación. Este principio se implementará comunicando y detallando de manera precisa y concisa el objetivo del estudio, los procedimientos a seguir y la utilización de los datos recabados; para ello, se solicitarán los permisos pertinentes a las autoridades del Hospital III Emergencias Grau, el consentimiento informado a los padres respectivamente (55).

Justicia, los licenciados en enfermería tendrán las mismas oportunidades y alternativas para involucrarse en esta investigación, dado que se llevará a cabo de manera equitativa, sin favoritismo o preferencia por alguno en específico que pueda modificar los resultados del estudio, evitando así cualquier forma de discriminación. De igual forma, asegurando que los beneficios de la investigación se repartan de forma equitativa a los participantes y a la comunidad en su conjunto (56).

## CAPÍTULO V: Aspectos Administrativos

### 5.1 Recursos

- Recursos Humanos
- Recursos Materiales
- Recursos Financieros

### 5.2 Servicios

- Movilidad
- Asesoramiento
- Copias y anillados
- Empastados

### 5.3 Presupuesto

BIENES	TOTAL
• Material de procesamiento de datos	125.00
• Materiales de impresión	116.00
• Materiales de escritorio	115.00
SUB TOTAL	356.00
SERVICIOS	TOTAL
• Movilidad	300.00
• Asesoramiento	1500.00
• Copias y anillados	110.00
• Empastados	80.00
SUB TOTAL	1990.00
TOTAL	2322.10

## 5.4 Cronograma

N° ACTIVIDADES	MESES 2025			
	MARZO 2025	ABRIL 2025	MAYO 2025	JUNIO 2025
1: Elección del tema de investigación	X			
2: Resumen	X			
3: Elaboración del proyecto	X			
4. Material y métodos		X		
5. Aspectos Administrativos		X		
6. Operacionalización de las variables		X		
7. Recolección de la información			X	
8. Procesamiento de la información			X	
9. Consentimiento informado			X	
10. Presentación del proyecto				X
11. Sustentación del proyecto				X
12. Entrega del Proyecto				X

## CAPITULO VI: BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Mortalidad Neonatal. [Internet]. Ginebra; 2024. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborn-mortality>
2. Burbano L. Gaspar M. Sapuy K. Percepción de padres del recién nacido prematuro frente al cuidado de enfermería en la UCI neonatal. Ecuador. Revista Cina Research. [Internet]. 2018 [citado 04 de marzo 2025]; 2(1): 17-23. Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/84/58>
3. Secretaria de Salud del Gobierno de México. 558. Cada año nacen en México 200 mil bebés prematuros: Secretaría de Salud. [Internet]. Ciudad de México; 2022. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/prensa/558-cada-ano-nacen-en-mexico-200-mil-bebes-prematuros-secretaria-de-salud?idiom=es>
4. Córdova S. Falconi S. Tene F. Percepción Materna de la Humanización en el Cuidado Neonatal: Desentrañando la Sensibilidad en la Atención Brindada. Ecuador. Revista Ciencia Latina Internacional. [Internet]. 2024 [citado 04 de marzo 2025]; 8(3): 4615-4632. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11669/17015>
5. Graña A. Percepcion del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en la UCIN de un hospital nivel III [Tesis de especialidad] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2024. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16631/Percepcion\\_EscobedoReyes\\_Angie.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16631/Percepcion_EscobedoReyes_Angie.pdf?sequence=1)

6. Flores M. Ramos E. Estrés parental y percepción del cuidado parental de enfermería en neonatología. Revista Dialnet. [Internet]. 2023 [citado 04 de marzo 2025]; 16(32): 1-19. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9180625>
7. Saavedra E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en unidades críticas de un hospital del norte de Lima, 2022. [Tesis de especialidad] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6aaf267c-e79e-4a78-8854-60c387422aed/content>
8. Cárdenas M. Percepción de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en una UCI Neonatal de un Hospital de Lima, 2021. [Tesis de especialidad] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fe66e94e-c396-452c-8ac6-eb529f654a46/content>
9. Defensoría del Pueblo. Defensoría del Pueblo advierte que persiste problema de hacinamiento en área de Neonatología en Hospital Regional de Loreto. [Internet]. Lima; 2023. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:  
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierte-que-persiste-problema-de-hacinamiento-en-area-de-neonatologia-en-hospital-regional-de-loreto/>
10. Belette C. Belette O. Céspedes Y. Gainza M. Satisfacción percibida por los padres de los neonatos hospitalizados. Revista Científico-Académica Multidisciplinaria. [Internet]. 2024 [citado 04 de marzo 2025]; 9(8): 310-324. Disponible en:  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/7696>

11. Lopez P. Vivencias de los padres del recién nacido prematuro durante la recepción, estadía y el alta de su hijo en relación con el cuidado enfermero en la unidad de cuidado intensivo neonatal, de la ciudad de Mar del Plata. [Tesis de Licenciatura] Argentina: Universidad Nacional del Mar del Plata, 2022. Disponible en:  
[http://kimelu.mdp.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/997/TG901\\_Lopez\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://kimelu.mdp.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/997/TG901_Lopez_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Jaramillo L. Osorio S. Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. [Tesis de Licenciatura] Colombia: Universidad de Antioquia, 2021. Disponible en:  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/883538/art-8.pdf>
13. 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 de Maestría] España: Universidad de Oviedo, 2021. Disponible en:  
[https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM\\_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5)
14. Salcedo. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis de Maestría] Ecuador: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo\\_HCJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Chayña U. Relación de la satisfacción con la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos hospitalizados Hospital Regional Moquegua, 2022. [Tesis de Maestría] Arequipa: Universidad Católica de Santa María, 2023. Disponible en:  
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/9ed401dd-45ab-46c5-bd98-322a9afd201c>

16. Saavedra E. Grado de satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en UCI-Pediatría Hospital Regional de Loreto, 2021. [Tesis de Licenciatura] Iquitos: Universidad Científica del Perú, 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/6a1374afe446-4391-b8da-1d67c473b33d/content>
17. Mederos. Y. Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato hospitalizado en un Hospital Nacional de Ayacucho, 2021. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92029/Mederos\\_PYY-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92029/Mederos_PYY-SD.pdf)
18. Robles M. Calidad del Cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020. [Tesis de Especialidad] Lima: Universidad Peruana Unión, 2021. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e265f99f-d3ce-4b26-b689-40abff6e5953/content>
19. Albuja R. Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un Hospital Público, Chiclayo 2020. [Tesis de Licenciatura] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2021. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4832/1/TL\\_AlbujaSoplapucoRuth.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4832/1/TL_AlbujaSoplapucoRuth.pdf)
20. Redlands Community Hospital. La teoría del cuidado humano de Jean Watson. [Internet]. Redlands; 2025. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:

<https://www-redlandshospital-org.translate.goog/nursing-excellence/jean-watsons-theory-of-human->

caring/?\_x\_tr\_sl=en&\_x\_tr\_tl=es&\_x\_tr\_hl=es&\_x\_tr\_pto=sge#:~:text=Jean%20Watson%20sostiene%20que%20el%20cuidado%20regenera%20a%20energ%C3%ADa%20vital%20y%20potencia%20nuestras%20capacidades.&text=Seg%C3%BAAn%20Watson%20(1997)%2C%20la%20base%20de%20la,y%20de%20la%20fuerza%20laboral%20en%20general%20C2%BB.

21. Vivas B. Imogene King: Biografía y Teoría del logro de metas. [Internet]. Miranda; 2024. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en: <https://estudiarenfermeria.com/imogene-king-biografia-y-teoria/>
22. Arias C. Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. Revista Horiz. Pedegóg. [Internet]. 2006 [citado 04 de marzo 2025]; 8(1): 9-22. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4907017.pdf>
23. Silva J. Ramón S. Vergaray S. Palacios V. Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Revista ELSEVIER. [Internet]. 2015 [citado 04 de marzo 2025]; 12(2): 80-87. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-pdf-S1665706315000020>
24. Velasquez P. Percepción del cuidado humanizado del profesional enfermero según la teoría de Jean Watson- Servicio de Emergencia, Hospital nivel II, 2020. [Tesis de Especialidad] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2020. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8604#:~:text=Frente%20a%20este%20contexto%20el,usaremos%20en%20bien%20del%20usuario.>

25. Medina J. Torres J. Enriquez C. Modelo de preparación para el cuidado desde la perspectiva de Enfermería. Revista Medicentro Electrón. [Internet]. 2023 [citado 04 de marzo 2025]; 27(3). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v27n3/1029-3043-mdc-27-03-e3993.pdf>
26. Portillo R. Percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería ofrecido a los recién nacidos internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal de una ESE de la ciudad de Barranquilla. [Tesis de Maestría] Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 2014. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/55510>
27. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]. Ginebra; 2023. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
28. Organización Panamericana de la Salud. Promoción de la Salud. [Internet]. Washington, DC; 2023. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en: [https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud#:~:text=La%20Promoci%C3%B3n%20de%20la%20Salud%20es%20un%20elemento%20clave%20para,servicios%20de%20salud%20\(FE%20SP\).](https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud#:~:text=La%20Promoci%C3%B3n%20de%20la%20Salud%20es%20un%20elemento%20clave%20para,servicios%20de%20salud%20(FE%20SP).)
29. Sagbay M. Bermeo K. Ochoa J. Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. [Internet]. 2021 [citado 04 de marzo 2025]; 7(12). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915361.pdf>
30. Ríos S. Chunga T. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2022. Disponible en:

- <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5085631/PARIASCA%20P%C3%89REZ%20RUTH%20ANTOLINA.pdf?v=1693929459#:~:text=D efinici%C3%B3n%20conceptual.,Indicadores.>
31. Organización Panamericana de la Salud. Promoción de la Salud. [Internet]. Washington, DC; 2023. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:  
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/12361/v45n2p155.pdf?sequence=1#:~:text=La%20pr%C3%A1ctica%20de%20la%20enfermer%C3%ADa,el%20mejoramiento%20de%20la%20salud.>
32. Marilaf M. San Martín M. Delgado R. Vivanco L. Empatía, soledad, desgaste y satisfacción personal en Enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile. Revista ELSEVIER. [Internet]. 2017 [citado 04 de marzo 2025]; 12(2): 379-386. Disponible en:  
<https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-empatia-soledad-desgaste-satisfaccion-personal-S1130862117300633>
33. Tipismana Y. Análisis de la capacidad de respuesta del profesional de enfermería frente a emergencias y desastres. [Tesis de Especialidad] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2023. Disponible en:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/14834/Analisis\\_TipismanaRamos\\_Yoselin.pdf;jsessionid=99858C05EF41A8AC5561C19E23317A2A?sequence=3](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/14834/Analisis_TipismanaRamos_Yoselin.pdf;jsessionid=99858C05EF41A8AC5561C19E23317A2A?sequence=3)
34. Soriano P. New Medical Economics: La empatía: una herramienta poderosa en salud [Internet]. Madrid; 2023. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:

<https://www.newmedicaleconomics.es/enfermeria/la-empatia-una-herramienta-poderosa-en-salud/#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20sanitario%20la%20empat%C3%ADa%20se,de%20vista%2C%20m%C3%A1s%20que%20desde%20el%20propio.&text=Los%20pacientes%20que%20perciben%20emp>

at%3%ADa%20de%20sus,satisfacci%3%B3n%20con%20el%20trata  
miento%20y%20cuidado%20recibido.

35. Euskadi.eus. La confianza, clave para el buen funcionamiento de los sistemas de salud [Internet]. Vitoria; 2024. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:

<https://www.euskadi.eus/noticia/2024/la-confianza-clave-para-el-buen-funcionamiento-de-los-sistemas-de-salud/web01-a2zesosa/es/#:~:text=La%20confianza%20sustenta%20la%20solidaridad%20que%20permite,dan%20forma%20a%20los%20resultados%20de%20salud.&text=La%20falta%20de%20transparencia%20con%20respecto%20a,de%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica%20de%20manera%20m%C3%A1s%20amplia.>

36. Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España. Perfil del profesional de enfermería [Internet]. Madrid; 2025. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:

<https://www.consejogeneralenfermeria.org/primer-ciclo/perfil-del-profesional#:~:text=Supone%20realizar%20valoraciones%2C%20procedimientosy%20t%C3%A9cnicas,y%20grupos%2C%20optimizando%20los%20recursos.>

37. Mena D. Cantaro 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 de Bachiller] Lima: Universidad María Auxiliadora, 2020. Disponible en:

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/263/BACHILLER%20263-MENA-CANTANO.pdf?sequence=3>

38. Chaupin B. Lizano R. Torres N. Percepción del cuidado de enfermería desde el punto de vista del paciente y de la enfermera en el “Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara”, Callao, 2018. [Tesis de

- Especialidad] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2019.  
Disponible en:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/5013/Percepcion\\_ChaupinTorrejon\\_Brissette.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Conclusi%C3%B3n:%20Los%20pacientes%20y%20las,%2C%20cuidado%2C%20enfermera%20y%20paciente.](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/5013/Percepcion_ChaupinTorrejon_Brissette.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Conclusi%C3%B3n:%20Los%20pacientes%20y%20las,%2C%20cuidado%2C%20enfermera%20y%20paciente.)
39. Poma 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. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel\\_PomaAsmat\\_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Resultados:%20El%2046.7%25%20de%20los,cuidado%20brindado%20por%20la%20enfermera.](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsmat_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Resultados:%20El%2046.7%25%20de%20los,cuidado%20brindado%20por%20la%20enfermera.)
40. Poma L. Perez F. 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. Revista Ciencia Latina Internacional. [Internet]. 2023 [citado 04 de marzo 2025]; 7(6): 7300-7312. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9280154.pdf>
41. Holguin M. Encalada P. Bermeo F. Percepción del Cuidado Humanizado del Personal de Enfermería en Cuidados Intermedios. Hospital General de Macas. Revista Ciencia Latina Internacional. [Internet]. 2023 [citado 04 de marzo 2025]; 7(6): 1552-1570. Disponible en:  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8792>
42. Oztas G. Ozakar S. Niveles de apoyo de enfermería y satisfacción de los padres con niños que reciben atención pediátrica hospitalaria. Revista ELSEVIER. [Internet]. 2024 [citado 04 de marzo 2025]; 77: 24-30. Disponible en:

- [https://www.sciencedirect-com.translate.google.com/science/article/abs/pii/S0882596324000812?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es&\\_x\\_tr\\_pto=sge#:~:text=Un%20elemento%20clave%20de%20la,los%20padres%20con%20ni%C3%B1os%20hospitalizados.](https://www.sciencedirect-com.translate.google.com/science/article/abs/pii/S0882596324000812?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=Un%20elemento%20clave%20de%20la,los%20padres%20con%20ni%C3%B1os%20hospitalizados.)
43. Sanchez F. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista digital de investigación en docencia universitaria [Internet]. 2019 [citado 04 de marzo 2025]; 13(1): 102-122. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)
44. Albornoz et al. Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación: Investigación científica; Ciencias médicas; Educación; Programas de investigación [Internet]. 1ª ed. Quito: Mawil Publicaciones de Ecuador; 2023 [citado 10 de abril 2015]. Disponible en:  
<https://mawil.us/metodologia-de-la-investigacion-aplicada-a-las-ciencias-de-la-salud-y-la-educacion/>
45. QuestionPro. Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos. [Internet]. Texas; 2025. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
46. Gomez E. Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. Revista Universidad y Sociedad [Internet]. 2020 [citado 04 de mayo 2025]; 12(6): 478-483. Disponible en:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
47. Manterola C. Hernandez M. Otzen T. Espinosa M. Grande L. Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias

- Morfológicas. Revista Int. J. Morphol [Internet]. 2023 [citado 04 de mayo 2025]; 41(1): 146-155. Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022023000100146#:~:text=Es%20aquel%20en%20el%20que,Yammine%2C%202017\)%20\(Fig.](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022023000100146#:~:text=Es%20aquel%20en%20el%20que,Yammine%2C%202017)%20(Fig.)
48. QuestionPro. Estudio prospectivo: Características, usos y cómo realizarlo. [Internet]. Texas; 2025. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-prospectivo/#:~:text=Un%20estudio%20prospectivo%20es%20un,patrones%20y%20hacer%20predicciones%20fundamentadas.>
49. Salomao A. Investigación inductiva frente a investigación deductiva: Dos enfoques del análisis de datos. [Internet]. Ciudad de Singapur; 2023. [Fecha de acceso: 04 de marzo 2025]. Disponible en:  
<https://mindthegraph.com/blog/es/investigacion-inductiva-vs-deductiva/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20deductiva%20es%20una,espec%C3%ADficas%20basadas%20en%20esa%20teor%C3%ADa>
50. Azimi N. Radfar M. Khademi M. Khalkhali H. Inventario de conductas de cuidado-24: traducción, adaptación transcultural y pruebas psicométricas para su uso en enfermeras y pacientes. Revista BMC Nurs. [Internet]. 2023 [citado 04 de mayo 2025]; 22(82): 1-12. Disponible en:  
<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-023-01248-2>
51. Salgado J. Valenzuela S. Saez K. Comportamientos del cuidado percibidos por estudiantes de enfermería y receptores del cuidado.
52. Revista Ciencia y Enfermería. [Internet]. 2015 [citado 04 de mayo 2025]; 21(1): 69-79. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9419954>
53. Salcedo. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo,

- Ecuador, 2020. [Tesis de Maestría] Ecuador: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo\\_HCJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
54. Universidad Internacional de Valencia. Ciencia y Tecnología: ¿Cuáles son los 4 grandes principios bioéticos? [Internet]. Valencia; 2024. [Fecha de acceso: 22 de abril 2025]. Disponible en:  
<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/los-4-grandes-principios-bioeticos#:~:text=le%20puede%20obligar.-,Beneficencia,de%20todas%20las%20cuestiones%20m%C3%A9dicas.>
55. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Revista VERITAS. [Internet]. 2010 [citado 22 de abril 2025]; 22: 121-157. Disponible en:  
<https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
56. Galindo J. Sobre la noción de autonomía en Jean Piaget. Revista Educación y Ciencia. [Internet]. 2010 [citado 22 de abril 2025]; 15: 23-33. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7981961.pdf>
57. Serrano E. La teoría aristotélica de la justicia. Revista ISONOMÍA. [Internet]. 2005 [citado 22 de abril 2025]; 22: 123-155. Disponible en:  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/is/n22/n22a6.pdf>

## ANEXO 1: Instrumento

### Cuestionario de Percepción del Cuidado de Enfermería

**Presentación:** Saludos, señor padre, madre de familia, mi nombre es Sra. Huaraca Casas Anny, egresada de la segunda especialidad de enfermería en UCI neonatal. Se está llevando a cabo un estudio con el objetivo de recopilar datos relativos a la percepción de la atención de enfermería.

En consecuencia, se solicita que respondan a las interrogantes a continuación, aclarando que la información recabada es anónimo y destinada exclusivamente a fines de investigación. Agradezco anticipadamente su participación. Gracias.

**Instrucciones:** Leer atentamente las preguntas, y tómese el tiempo necesario para marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea correcta en cada pregunta formulada en el presente cuestionario.

**Nunca: 1 Casi nunca: 2 Ocasional: 3 Casi siempre:4 Siempre: 5**

N°	DIMENSIONES	Nunca	Casi nunca	Ocasional	Casi siempre	Siempre
	<b>DEFERENCIA RESPETUOSA</b>					
1	¿La enfermera la escuchó con atención?					
2	¿La enfermera le dio instrucciones y le enseñó acerca del cuidado de su hijo(a)					
3	¿La enfermera fue amable con su hijo(a).					
4	¿La enfermera le dedicó tiempo a su hijo(a) durante la hospitalización?					
5	¿La enfermera se identificó con usted para comunicarle el cuidado de su hijo(a)?					

6	¿La enfermera le dio esperanzas acerca de la situación de su hijo(a)?					
7	¿La enfermera la orientó para que pudiera tomar decisiones acerca de la situación de su hijo(a)?					
8	¿La enfermera se mostró respetuosa con su hijo(a)?					
9	¿La enfermera la respaldó ante cualquier situación relacionada con la enfermedad y el cuidado de su hijo(a)?					
10	¿La enfermera llamo a su hijo(a) por el nombre?					
11	¿La enfermera fue honesta con usted?					
12	¿La enfermera confió en la información que usted le suministró acerca de su hijo(a)?					
<b>ASISTENCIA SEGURA</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13	¿La enfermera demostró simpatía por su hijo(a)?					
14	¿La enfermera ayuda a mejorar las capacidades de su hijo(a)?					
15	¿La enfermera hizo que su hijo(a) estuviese bien física y emocionalmente durante la hospitalización?					
16	¿La enfermera fue sensible con su hijo(a)?					
17	¿La enfermera fue paciente y dedicada con su hijo(a)?					
18	¿La enfermera ayuda a su hijo(a) a resolver sus necesidades?					

19	¿Considera usted que la enfermera sabía aplicar las inyecciones y hacer los procedimientos a su hijo(a)?					
20	¿La enfermera le inspiró confianza?					
21	¿La enfermera utiliza voz suave y delicada al comunicarse con su hijo(a)?					
22	¿La enfermera demuestra conocimientos y habilidades profesionales?					
23	¿La enfermera está pendiente de su hijo(a) durante su hospitalización?					
24	¿La enfermera utiliza el equipo y material de manera adecuada?					
<b>INTERACCION POSITIVA</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
25	¿La enfermera es cariñosa con su hijo(a)?					
26	¿La enfermera le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad de su hijo(a)?					
27	¿La enfermera le toma en cuenta para la planeación del cuidado de su hijo(a)?					
28	¿La enfermera maneja confidencialmente la información que usted le proporcionó?					
29	¿La enfermera le transmitía tranquilidad durante la hospitalización de su hijo(a)?					
30	¿La enfermera regresaba periódicamente a revisar a su hijo(a)?					
31	¿La enfermera habló con usted durante la					

	hospitalización de su hijo(a)?					
32	¿La enfermera la orientó para que regresará si su hijo(a) tenía problemas?					
33	¿la enfermera atendía las necesidades de su hijo(a) expresadas y no expresadas?					
<b>PREPARACION Y HABILIDAD</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
34	¿La enfermera respondía con rapidez ante el llanto de su hijo(a)?					
35	¿La enfermera trató a su hijo(a) como si fuese su hijo?					
36	¿La enfermera le ayuda a su hijo(a) cuando manifiesta dolor?					
37	¿La enfermera mostró preocupación por la salud del su hijo(a)?					
38	¿La enfermera le administró a su hijo(a) las medicinas y tratamientos?					
<b>CONSIDERACION DE LA EXPERIENCIA DEL OTRO</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
39	¿La enfermera brinda a su hijo(a) atención especial durante las primeras experiencias, tales como la hospitalización y el inicio del tratamiento?					
40	¿Cuándo la enfermera le atiende a su hijo(a) se calma?					
41	¿La enfermera durante la hospitalización le da prioridad a la atención de su hijo(a)?					

42	¿La enfermera brindó Información del estado de su hijo(a) durante la hospitalización?					
----	---	--	--	--	--	--

## ANEXO 2: Instrumento

### Cuestionario de Satisfacción del usuario

**Instrucciones:** Leer atentamente las preguntas, y tómesese el tiempo necesario para marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea correcta en cada pregunta formulada en el presente cuestionario.

**Nunca: 1 Casi nunca: 2 Algunas veces: 3 Casi siempre:4 Siempre: 5**

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de Respuesta</b>						
1	¿El profesional de enfermería del área de cuidados intensivos neonatales le explican todo muy claramente?					
2	¿El profesional de enfermería del área de cuidados neonatales demuestra predisposición para servir al usuario?					
3	¿El personal de servicio de apoyo (laboratorio, farmacia, etc) es rápido y eficiente?					
<b>Empatía profesional</b>						
4	¿Cuándo acudió al área de cuidados intensivos neonatales a resolver su problema, lo consiguieron?					
5	¿siempre encuentra alivio cuando habla con el/la profesional de enfermería del área de cuidados intensivos neonatales?					
6	¿En general el servicio recibido del área de cuidados intensivos neonatales ha sido muy beneficioso para usted?					
7	¿El servicio de cuidados intensivos neonatales está siempre disponible cuando lo necesita?					
<b>Seguridad y Confianza</b>						
8	¿Si tuviera un amigo/a con problemas similares a los de usted, le recomendaría este servicio?					
9	¿Ha sentido la sensación de haber recibido buen trato por este servicio?					
10	¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales demuestra proyección mejora a futuro?					
11	¿Considera usted que el área de cuidados intensivos neonatales presta garantías en los exámenes médicos requeridos?					
<b>Competencia Técnica</b>						

12	¿Considera usted que el profesional de enfermería que la atendió tiene conocimientos suficientes sobre la medicina que fue aplicada?					
13	¿Considera usted que el profesional de enfermería del área de cuidados intensivos neonatales tuvo la capacidad de explicarle los síntomas presentados?					

### ANEXO 3: Consentimiento Informado

Estimado Padre o Madre de familia, me encuentro realizando un proyecto de investigación titulado: **PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL RECIÉN NACIDO HOSPITALIZADO EN UCI Y UCIN DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU LIMA 2025**. Previo a su consentimiento para participar en el estudio, los siguientes aspectos deben ser aclarados para usted: El objetivo de la investigación, los posibles riesgos, las ventajas y la protección de la privacidad, con el objetivo de facilitar una participación libre y voluntaria.

**Propósito del estudio:**

El propósito del estudio de investigación es determinar la relación entre la Percepción del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del Hospital III de Emergencias Grau Lima 2025.

**Riesgos:**

El estudio de investigación empleará dos cuestionarios debidamente identificados. La investigación se considera como segura para los participantes. Dejo mi contacto Huaraca Casas Anny, a través de mi número de teléfono móvil: 992888030, o por correo electrónico: [annyhc008@gmail.com](mailto:annyhc008@gmail.com).

**Beneficios:**

La Información verídica proporcionará datos que pueden ser empleados para desarrollar soluciones que se ajusten a la realidad examinada.

**Confidencialidad:**

Para el objetivo de la investigación, el único individuo autorizado para acceder a la información será el investigador. Para usos futuros, será necesario introducir un Código de Identificación (ID), en la cual se mantendrá confidencial.

Por lo tanto, yo \_\_\_\_\_, manifiesto que he sido informado(a) sobre el estudio y doy mi conformidad para participar en el estudio.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos del participante

\_\_\_\_\_  
Firma



Nombre y Apellidos del investigador

Firma

#### ANEXO 4: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>P1: ¿Cuál es la relación entre la deferencia respetuosa y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>O1: Identificar la relación entre la deferencia respetuosa y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre la deferencia respetuosa y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, corte transversal.</p> <p><b>Alcance:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p>112 padres y muestra de 87.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p>

<p>y UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025?</p> <p>P2: ¿Cuál es la relación entre la asistencia segura y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025?</p>	<p>UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025</p> <p>O2: Identificar la relación entre la asistencia segura y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025</p>	<p>UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la asistencia segura y la satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en UCI y UCIN del Hospital III Emergencias Grau Lima 2025</p>	<p>Muestreo probabilístico aleatorio simple</p> <p><b>Técnica</b></p> <p><b>1° Variable:</b> Encuesta</p> <p><b>2° Variable:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p><b>1° Variable:</b> Cuestionario para medir la percepción del cuidado enfermero</p> <p><b>2° Variable:</b> Cuestionario para medir la satisfacción de los padres.</p>
--	---	---	--

