



Universidad Nacional de San Juan



1985-2025
Aniversario del Consejo
Interuniversitario Nacional

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN JUAN
ESCUELA UNIVERSITARIA de CIENCIAS de la SALUD
CARRERA de LICENCIATURA en ENFERMERÍA

TRABAJO FINAL DE CARRERA

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los neonatos
hospitalizados en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de una institución
privada**

Autora: Daroni Vargas Melani Elizabeth

Directora: Lic. Agüero Susana

San Juan- Argentina

Año: 2025

Agradecimientos:

Agradezco a Dios por ser mi fuente de fortaleza y guía en todo momento. Gracias por darme la sabiduría, la paciencia y las oportunidades necesarias para alcanzar este logro. En los momentos de incertidumbre, encontré en tu amor la confianza para continuar, y en los de alegría la humildad para agradecer.

Agradezco a mi familia, por su amor y comprensión incondicional. Gracias por creer en mí, por apoyarme en los momentos difíciles y por celebrar cada logro conmigo. Este logro es tan suyo como mío. A mi madre, Alejandra Vargas, mi ejemplo de fortaleza y amor infinito. Su apoyo inquebrantable, sus palabras de aliento y su fe en mí, incluso cuando yo misma flaqueaba, han sido mi mayor motor. Todo lo que soy y lo que he logrado se lo debo a ella. Mamá, este triunfo es tan tuyo como mío. A mi querido ahijado, Yuthiel Oltra, cuya inocencia y alegría fueron un faro en mis días más oscuros. Su sonrisa me recordaba que incluso en los momentos más difíciles hay luz y esperanza. Que esta tesis sea un testimonio de que los sueños se alcanzan con amor, perseverancia y el apoyo de quienes realmente importan.

Agradezco a mi directora de tesis Lic. Agüero Susana por su invaluable guía, paciencia y apoyo durante todo el proceso de investigación. Su conocimiento y compromiso fueron fundamentales para el avance de este proyecto.

Agradezco a mis profesores y mentores de la universidad, quienes, a lo largo de estos años, han sido fuentes constantes de inspiración y aprendizaje. Gracias por fomentar en mí el amor por el conocimiento y la investigación.

Agradezco a mis compañeros y amigos, quienes compartieron conmigo cada momento, desde las largas jornadas de estudio hasta los momentos de relajación y apoyo mutuo. Su compañía y ánimo hicieron de este viaje una experiencia más enriquecedora y llevadera.

Índice:

1. Título	5
2. Justificación	5
3. Problema.....	6
4. Estado del arte	6
4.1. Internacionales	6
4.2. Nacionales	8
4.3. Provinciales	9
5. Objetivo general.....	9
6. Objetivos específicos	9
7. Hipótesis.....	9
8. Marco teórico	9
8.1. Variable Calidad de atención de enfermería	9
8.1.1. Definición de calidad	9
8.1.2. Definición de calidad de atención.....	10
8.1.3. Modelo de calidad de atención de Donabedian	11
8.1.4. Componentes de la calidad de atención de enfermería.....	12
8.2. Variable Satisfacción de los padres	13
8.2.1. Definición de satisfacción.....	13

8.2.2. Definición de satisfacción de los padres	13
8.2.3. Caracterización del recién nacido	14
8.2.4. Factores que influyen en la satisfacción de los padres en la UCIN	15
9. Diseño Metodológico	17
9.1. Tipo de investigación.....	17
9.2. Variable	18
9.3. Población	24
9.3.1. Criterios de inclusión	24
9.3.2. Criterios de exclusión	24
9.4. Unidad de análisis.....	24
9.5. Instrumento de recolección de datos	24
9.6. Consideraciones éticas	24
10. Bibliografía	25
11. Anexos	27
11.1. Anexo 1 – Instrumento de recolección de datos.....	27
11.2. Anexo 2 – Consideraciones éticas.....	31

1. TÍTULO:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de una institución privada

2. JUSTIFICACIÓN:

La hospitalización de un neonato en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) es una experiencia altamente estresante para los padres, quienes depositan su confianza en el equipo de salud para el cuidado de su hijo en un momento crítico. La satisfacción de los padres no solo está ligada al bienestar emocional de ellos, sino que puede influir de manera indirecta en el bienestar del neonato, ya que un entorno de confianza y seguridad favorece la participación de los padres en el proceso de cuidado, lo que es esencial para la recuperación y desarrollo del bebé.

En este contexto, el personal de enfermería desempeña un rol fundamental en la atención de los neonatos en la UCIN, ya que se encarga de los cuidados especializados, así como de la comunicación directa con los padres, describir la satisfacción percibida por los padres permite conocer la percepción que tienen sobre el trabajo de enfermería, tanto en el aspecto técnico (competencia profesional) como en el humano (empatía, apoyo emocional y comunicación). Esta descripción es clave para identificar áreas de mejora en la calidad de atención y en la relación con las familias.

La satisfacción de los padres en cuanto a la atención de enfermería es un indicador clave en la relación entre el equipo de salud y los usuarios del servicio. Una relación positiva y basada en la confianza puede fomentar una mejor colaboración entre los padres y el personal médico, lo que a su vez podría contribuir a resultados clínicos más favorables para los neonatos.

En el contexto de una institución privada, la calidad del servicio es un factor decisivo para la percepción general de los usuarios. La satisfacción de los padres puede influir

en la reputación de la institución y en la preferencia por sus servicios. Por lo tanto, esta investigación también tiene relevancia desde el punto de vista organizacional, al ofrecer datos que pueden ser utilizados para mejorar la oferta de servicios de salud y fortalecer la imagen de la institución.

Este estudio puede proporcionar información valiosa a la institución sobre cómo los padres perciben la atención que recibe su hijo en un contexto tan delicado como es la UCIN. Los resultados ayudarán a identificar puntos fuertes y áreas de oportunidad en el servicio de enfermería, lo que permitirá implementar estrategias de mejora continua. De esta forma, se puede elevar la calidad del servicio, asegurando no solo un cuidado adecuado para los neonatos, sino también la satisfacción y bienestar emocional de los padres.

Además, existe una escasez de estudios publicados que aborden específicamente la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los neonatos en la provincia de San Juan. La escasez de investigaciones en este contexto local resalta la necesidad de generar conocimiento que permita evaluar la situación actual y contribuir a la mejora de la atención neonatal.

3. PROBLEMA:

¿Cómo es la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibido por los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de una Institución Privada de la Provincia de San Juan durante el periodo Enero a Septiembre del 2024?

4. ESTADO DEL ARTE:

4.1. Internacionales:

Estos estudios aportan datos valiosos sobre cómo diferentes factores influyen en la experiencia y percepción de los padres, lo que es relevante para contextualizar y fundamentar investigaciones en otras regiones, como en el caso de la provincia de San Juan.

1. Estudio en España “La comunicación de los padres con hijos ingresados en la UCIN, con el personal de enfermería y su participación en los cuidados del recién nacido”

- Autores: Andrea Díaz Torrents (2017)
- Resumen: este trabajo aborda la importancia de la comunicación efectiva entre enfermeras y padres de neonatos en unidades de cuidados intensivos, ya que ayuda a construir confianza y apoyo emocional. Su objetivo consiste en revisar estudios sobre el papel de la comunicación en la satisfacción parental y su involucramiento en el cuidado del bebé. Los resultados sugieren que una comunicación empática y asertiva mejora la relación de apoyo y permite que los padres participen activamente en el cuidado, beneficiando al neonato. También destaca la necesidad de dar tiempo y apoyo a los padres para procesar información y tomar decisiones.

2. Estudio en Perú “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”

- Autores: Malpartida Caldas, Gina Hernestina
- Resumen: analiza cómo la calidad de atención de enfermería en una unidad de cuidados intensivos neonatales de Lima afecta la satisfacción de los padres de los recién nacidos. Con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, el estudio mide, mediante cuestionarios, la percepción de 80 padres y establece correlaciones entre ambas variables. Los resultados buscan aportar datos que puedan mejorar el cuidado neonatal y la experiencia de los padres en entornos hospitalarios.

4.2. Nacionales:

1. Estudio en Buenos Aires: "Satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería en Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales"

- Autores: María E. Bianchi y colaboradores (2020)
- Resumen: este estudio se llevó a cabo en un hospital público de Buenos Aires, donde se evaluó la satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería en la UCIN. Los resultados indicaron que los padres valoraban de forma significativa la disponibilidad y el trato humano del personal de enfermería, pero destacaron la necesidad de mejorar la comunicación, especialmente en cuanto a la evolución del estado de salud del neonato.

2. Estudio en Córdoba: "Calidad percibida de la atención en las UCIN y la experiencia de los padres"

- Autores: Julieta Martínez et al. (2019)
- Resumen: realizado en dos hospitales de Córdoba, este estudio exploró la percepción de los padres sobre la atención recibida en las UCIN. Los padres reportaron estar generalmente satisfechos con los cuidados técnicos brindados a sus hijos, pero expresaron preocupación por la falta de participación en el cuidado de los neonatos y la poca información proporcionada sobre el tratamiento. El estudio destacó la importancia de involucrar más a los padres en el proceso de cuidado.

4.3. Provinciales:

A pesar de la importancia de la calidad de atención de enfermería y de la satisfacción parental durante la hospitalización neonatal en la UCIN se observa una escasez de estudios publicados en la Provincia de San Juan que aborden específicamente esta temática. La limitada literatura disponible sugiere la necesidad de profundizar en este aspecto para mejorar la calidad de la atención y la experiencia de los padres durante la hospitalización de sus neonatos.

5. OBJETIVO GENERAL:

Describir la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los neonatos hospitalizados en la UCIN de una institución privada de la Provincia de San Juan durante el periodo Enero a Septiembre del 2024.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Analizar la calidad de los cuidados enfermeros.
- ❖ Describir los cuidados brindados por enfermería a los neonatos hospitalizados en la UCIN.
- ❖ Describir la satisfacción percibida por los padres de los neonatos.

7. HIPÓTESIS:

Los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal de una institución privada de la provincia de San Juan perciben un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de enfermería durante el periodo Enero a Septiembre del 2024.

8. MARCO TEORICO:

Bases teóricas - Variables:

8.1. Calidad de la atención de enfermería:

8.1.1. Definición de calidad:

Según la Real Academia Española (RAE), la palabra calidad hace referencia a la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Engloba la adecuación de bienes o prestaciones a estándares establecidos, subrayando el rol crucial del control de la calidad de un producto. Este concepto se extiende a la esfera del estilo de vida, incorporando los aspectos que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa.

8.1.2. Definición de calidad de atención:

Según la OMS (2020):

El grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Mencionado que este concepto se basa en los conocimientos profesionales, siendo fundamental para lograr la cobertura universal de salud. Afirmando que para que un servicio de salud sea de calidad debe ser: eficaz (proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan), seguro (evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado) y centrado en la persona (proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales). También menciona que para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios deben ser: oportuno (reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos), equitativo (proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica), integrado (proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida) y eficiente (maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio).

La calidad de la atención de enfermería es el rango de excelencia en los servicios de cuidado proporcionados por los enfermeros, estudiado a través de varios indicadores como la competencia técnica, la comunicación efectiva, la empatía, la seguridad del paciente neonatal, y la respuesta a las demandas y aspiraciones de los pacientes y sus familiares. Entregando servicios que cumplan con los estándares de competencia profesional y principios éticos. Teniendo como objetivo. fomentar la salud, prevenir enfermedades y ofrecer cuidados completos y centrados en el paciente. Lo que implica aspectos como la comunicación eficaz con los pacientes y sus familias, la coordinación del cuidado interdisciplinario, impartir una

eficiente educación para el bienestar y la involucración al momento de decidir sobre el cuidado médico

Por lo tanto, la calidad del cuidado en enfermería se define como un concepto integral que engloba infraestructura, procesos y resultados de la atención, enfocado en la mejora continua y la evaluación constante de la práctica. Se ha expandido para incorporar las percepciones de personal de salud, pacientes y familias en los procesos de mejora, resaltando la relevancia de las expectativas y necesidades de los usuarios.

8.1.3. Modelo de calidad de atención de Donabedian:

Marco conceptual desarrollado en 1966 para evaluar y mejorar la calidad en la atención sanitaria. Donabedian plantea la necesidad de centrar la evaluación del desempeño de la atención de la salud en la relación entre el médico, el contexto hospitalario y el paciente que demanda atención.

Para Donabedian, la percepción de la calidad está influenciada por las expectativas del paciente, la relación médico-paciente, la cultura y los factores socioeconómicos. En cuanto a la variabilidad de los resultados, los factores que juegan un papel incluyen el estado de salud previo, las comorbilidades, el cumplimiento del tratamiento y los determinantes sociales de la salud.

Según este autor, varios factores influyen en la calidad de la atención, y estos se agrupan principalmente en los tres componentes de su modelo: estructura, proceso y resultados. Cada uno de estos elementos contiene factores que influyen significativamente en la calidad de la atención.

- **Estructura:** hace referencia a los recursos físicos, organizativos y humanos que facilitan la prestación de la atención médica. Incluye: infraestructura, recursos humanos y organización.

- **Proceso:** se centra en cómo se desarrolla la atención médica y las actividades que se realizan para tratar al paciente. Incluye: intervenciones clínicas, interacciones y cumplimiento de normas.
- **Resultados:** este componente mide las consecuencias finales de la atención, es decir, el impacto en la salud y bienestar del paciente. Los resultados incluyen: mejoras en la salud, satisfacción del paciente, calidad de vida, complicaciones y mortalidad.

8.1.4. Componentes de la calidad de atención de enfermería:

La calidad de atención de enfermería se puede medir a través de la Teoría de Donabedian, esta teoría se basa en tres componentes clave: estructura, proceso y resultado.

Estructura: se refiere a los recursos y condiciones en las que se brinda la atención. Las variables de esta dimensión pueden incluir:

- **Recursos físicos:** disponibilidad y calidad del equipamiento médico, infraestructura de la UCIN, número de incubadoras, ventiladores neonatales, etc.
- **Recursos humanos:** formación, capacitación y número de enfermeros por paciente. Especialización en cuidados intensivos neonatales.
- **Ambiente físico:** limpieza, orden, privacidad y comodidad para los padres que visitan a sus neonatos.

Proceso: se refiere a las actividades que se realizan durante la atención médica, incluyendo la interacción con los padres y los procedimientos clínicos. Las variables de esta dimensión pueden ser:

- **Calidad de la comunicación:** claridad, empatía y frecuencia de la información proporcionada a los padres acerca del estado del neonato.
- **Procedimientos clínicos:** cumplimiento de protocolos, cuidado diario, monitoreo, administración de medicamentos.

- **Atención personalizada:** el grado en el que se atienden las necesidades específicas de cada neonato y sus familias.

Resultado: esta dimensión evalúa los efectos de la atención sobre el paciente y la satisfacción de los padres. Las variables pueden incluir:

- **Resultados clínicos:** mejoras en la salud del neonato, como disminución de complicaciones o recuperación de su condición.
- **Satisfacción de los padres:** nivel de satisfacción respecto al cuidado brindado, tanto en términos de la salud del neonato como de la atención emocional hacia los padres.
- **Impacto emocional:** apoyo psicológico brindado a los padres y cómo se sienten respecto al cuidado recibido.

8.2. Satisfacción de los padres de los neonatos hospitalizados:

8.2.1. Definición de satisfacción:

Abraham Maslow asocia la satisfacción con el cumplimiento de las necesidades básicas, que van desde lo fisiológico hasta la autorrealización. Según él, las personas se sienten satisfechas a medida que progresan en la pirámide de necesidades, alcanzando la cúspide cuando logran el desarrollo pleno de su potencial.

Según dicho autor la satisfacción de las necesidades humanas sigue una jerarquía que va desde lo básico, como las necesidades fisiológicas, hasta la autorrealización

8.2.2. Definición de satisfacción de los padres:

La satisfacción de los padres hace referencia al grado de bienestar, contento y realización que experimentan los padres en su rol parental. Esta satisfacción está influida por diversos factores, como:

- **Relaciones familiares:** la calidad de la relación con sus hijos y el apoyo que reciben de sus parejas o familiares.

- **Éxito en la crianza:** sentir que están logrando educar y guiar adecuadamente a sus hijos en su desarrollo físico, emocional y social.
- **Cumplimiento de expectativas:** que las expectativas que tenían sobre la paternidad, tanto personales como culturales, sean cumplidas o superadas.
- **Apoyo social y emocional:** la red de apoyo con la que cuentan (amigos, familiares, instituciones) también juega un papel importante en su satisfacción.

La satisfacción parental puede variar según el contexto, la edad de los hijos, el nivel socioeconómico, el apoyo social y las expectativas culturales. Es un concepto dinámico que se asocia con el bienestar general de la familia y la percepción de éxito en la crianza.

En el contexto hospitalario, la satisfacción de los padres también está influida por los cuidados brindados y su participación en la toma de decisiones respecto a su hijo.

8.2.3. Caracterización del recién nacido:

La OMS define al recién nacido (RN) como el bebé desde el nacimiento hasta los 28 días de vida. Este periodo es crucial en el desarrollo del bebé, y la atención adecuada durante esta etapa es fundamental para garantizar su salud y bienestar. Durante esta etapa los bebés son particularmente vulnerables y requieren atención especializada.

Dicha organización destaca la importancia de cuidados esenciales como la lactancia materna exclusiva, la vacunación, la higiene adecuada y la atención médica regular para garantizar la salud y el desarrollo adecuado del recién nacido.

Para un desarrollo adecuado de los neonatos hospitalizados en una UCI es esencial la participación de los padres en su cuidado, especialmente a través de prácticas como el método canguro y lactancia materna.

Estas prácticas traen muchos beneficios tanto para los padres como para los neonatos, entre ellos:

- Estabilidad fisiológica del neonato: estabilización de la frecuencia cardíaca, presión arterial, frecuencia respiratoria, mejora la oxigenación y ayuda a mantener una correcta temperatura corporal.
- Promueve el vínculo afectivo y aumenta la confianza de los padres en su rol parental, lo que disminuye el estrés asociado a la hospitalización neonatal.
- Mejora el sueño y el desarrollo neurológico.
- Reducción del dolor y estrés en el neonato.
- Impacto en la salud mental de los padres: ya que participan activamente del cuidado de su hijo, lo que reduce la ansiedad y depresión pos parto. Mejora la satisfacción parental y refuerza la sensación de estar cumpliendo con su rol en el bienestar de su hijo.
- Fortalece el sistema inmunológico del bebé: el contacto piel a piel estimula el desarrollo de la flora microbiana saludable del bebé, que es clave para el desarrollo de su sistema inmunológico. Y la lactancia materna facilita la transmisión de anticuerpos y protección inmunológica.

8.2.4. Factores que influyen en la satisfacción de los padres en la UCIN:

- **Competencia técnica del personal de enfermería:** la competencia técnica en el ámbito sanitario hace referencia a la posesión y aplicación efectiva de conocimientos, habilidades y destrezas específicas relacionadas con la práctica y cuidados de la salud. En el entorno de la UCIN dicha competencia es esencial para la empatía de los padres, asegurando la contención de los mismos y brindando una atención de calidad. La actualización constante de conocimientos y habilidades especializadas permite a los profesionales abordar eficazmente las necesidades médicas específicas de los neonatos.
- **Comunicación:** la comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información, ideas, emociones o conocimientos de una persona o entidad a otra. Este es un elemento crucial en el entorno de la UCIN, tanto para los profesionales de la salud como para los padres de los neonatos. Siendo fundamental en este entorno una comunicación clara,

empática y constante, lo que contribuye al bienestar emocional de los padres y garantiza una atención de calidad.

Los beneficios que genera la comunicación en el entorno asistencial para los padres son: reducción de la ansiedad y el estrés, empoderamiento de los mismos en la toma de decisiones, fortalecimiento de la confianza con el equipo asistencial, apoyo emocional y prevención de malentendidos.

Esto se vincula directamente con el presente estudio, ya que cuando los padres reciben información clara y actualizaciones frecuentes, su satisfacción con la atención de enfermería y el equipo médico tiende a aumentar, ya que se sienten más seguros y valorados.

- **Empatía profesional:** la empatía es una habilidad cognitiva más que emocional, esta enriquece la relación con los pacientes, facilita la colaboración en su tratamiento y mejora la atención sanitaria.

Según la Organización Mundial de la Salud, la empatía es una de las capacidades necesarias para la vida. La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, además de identificarse mental y afectivamente con la otra persona.

En el ámbito sanitario, la empatía puede ayudar a mejorar la calidad de la atención médica y aumentar la satisfacción del paciente. Los pacientes que se les entiende y se preocupan por ellos, son más propensos a seguir el tratamiento prescrito y a confiar en las recomendaciones del equipo médico.

Los profesionales de la salud pueden desarrollar su empatía a través de la escucha activa, prestando atención a las preocupaciones y necesidades del paciente, ofreciendo apoyo emocional y tratando de entender su perspectiva. También pueden demostrar empatía mediante el lenguaje corporal, como mirar a los ojos del paciente, sonreír y mostrar una postura abierta.

- **Seguridad y confianza:** sensación de protección y certeza que los pacientes y sus familias experimentan respecto a la calidad y seguridad de la atención sanitaria brindada.

La transparencia en la comunicación sobre el estado de salud de los neonatos, la gestión efectiva de riesgos y la creación de un entorno seguro son factores claves.

En el caso específico de las UCIN estos aspectos son fundamentales para la empatía y tranquilidad de los padres, lo que puede definir la experiencia de estos durante la hospitalización de su hijo.

9. DISEÑO METODOLÓGICO:

9.1. Tipo de investigación:

Estudio de tipo cuantitativo, de carácter descriptivo, prospectivo y transversal.

9.2. Variable:

Matriz de datos

Objetivo específico	Unidad de análisis	Variable	Definición de la variable	Dimensión	Indicador	Valor del indicador	Técnica a utilizar	Instrumento
Analizar la calidad de los cuidados enfermeros.	Padre o madre del neonato internado en la	Calidad de Atención de enfermería.	Grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de	Estructura	Limpieza y orden de la UCIN	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
Describir los cuidados brindados por enfermería a los neonatos	Unidad de Cuidados Intensivos de una institución				Recursos físicos	1 Muy malo 2 Malo 3 Bueno 4 Muy bueno 5 Excelente		

hospitalizados en la UCIN.	privada de la provincia de San Juan durante el periodo Enero - Septiembre de 2024		resultados de salud deseados		Recursos humanos	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
				Proceso.	Comunicación y trato.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
				Resultado	Evolución de salud.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.

					Satisfacción de los padres.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
				Comunicación.	Explicación sobre tratamientos y procedimientos.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
					Información.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.

				Empatía profesional	Escucha y comprensión del personal de enfermería	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
					Apoyo emocional y psicológico	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
				Seguridad y comunicación.	Accesibilidad	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.

Identificar la satisfacción percibida por los padres de los neonatos	Padre o madre del neonato internado en la Unidad de Cuidados Intensivos de una institución privada de la provincia de San Juan durante el	Satisfacción de los padres	Hace referencia al grado de bienestar, contenido y realización que experimentan los padres en su rol parental.	Competencia técnica del personal.	Profesionalidad y especialización del personal de enfermería	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
				Comunicación.	Claridad sobre tratamientos y procedimientos.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente		
					Información en momentos críticos.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente		

	periodo Enero - Septiembre de 2024			Empatía profesional.	Escucha activa.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.
					Apoyo emocional y psicológico.	1 Muy malo 2 Malo 3 Bueno 4 Muy bueno 5 Excelente		
				Seguridad y comunicación.	Accesibilidad.	1 Muy mala 2 Mala 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente	Encuesta cerrada.	Cuestionario.

9.3. Población:

Padres de los neonatos internados en la UCIN de una institución privada de la provincia de San Juan durante el periodo Enero a Septiembre de 2024. (31).

Se trabajará con la totalidad de la población, conformada por 31 padres.

9.3.1. Criterios de inclusión:

- Tener a su neonato internado en la UCIN de una institución privada de la provincia de San Juan durante el periodo Enero - Septiembre de 2024.
- Padres cuyos neonatos han estado hospitalizados en la UCIN por un mínimo de 48 horas.
- Padres que acepten participar voluntariamente en el estudio.
- Padres que tengan capacidad para responder los cuestionarios (alfabetizados y sin barreras lingüísticas que impidan la comprensión del cuestionario)
- Sexo masculino y femenino.
- Edad de 15 a 45 años.

9.3.2. Criterios de exclusión:

- Padres que no acepten participar en el estudio.
- Padres que no puedan responder el cuestionario por razones emocionales o de salud.
- Padres cuyos neonatos hayan sido dados de alta antes de las 48 horas de hospitalización

9.4. Unidad de análisis:

Padre o Madre del neonato internado en la Unidad de Cuidados Intensivos de una institución privada de la provincia de San Juan durante el periodo Enero - Septiembre de 2024

9.5. Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario cerrado (ver en Anexo 1).

9.6. Consideraciones éticas:

Consentimiento informado (ver en Anexo 2).

10. BIBLIOGRAFÍA:

- Acosta, M., Cabrera, N., Acosta, M., & Cabrera, N. (2016). Percepción de padres de hijos prematuros frente a la hospitalización en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal: un estudio de revisión documental. *Revista UNIMAR*, 34(1), 193-199. Recuperado de: [ARTICULO-PERCEPCION-DE-PADRES-EN-LA-UCIN.pdf](#)
- Bianchi, M. E., & colaboradores. (2020). *Satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería en Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales*. Buenos Aires.
- *Calidad de la Atención* (2021) World Health Organization. Recuperado de: [Calidad de la atención \(who.int\)](#)
- Díaz Torrents, A. (2017). *La comunicación, de los padres con hijos ingresados en la UCIN, con el personal de enfermería y su participación en los cuidados del recién nacido* (Bachelor's thesis). Recuperado de: [La comunicación, de los padres con hijos ingresados en la UCIN, con el personal de enfermería.pdf](#)
- Lake, E. T., Smith, J. G., Staiger, D. O., Hatfield, L. A., Cramer, E., Kalisch, B. J., et al. (2020). Parent satisfaction with care and treatment relates to missed nursing care in neonatal intensive care units. *Frontiers in Pediatrics*, 8, 74. Recuperado de: <https://doi.org/10.3389/fped.2020.00074>
- López Zamudio, L. D. P. (2021). 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. Recuperado de [T061_44814930_S.pdf \(uwiener.edu.pe\)](#)
- Malpartida Caldas, G. H. (2024). 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. Recuperado de: [T061_44814930_S.pdf](#)
- Martínez, J., & colaboradores. (2019). *Calidad percibida de la atención en las UCIN y la experiencia de los padres*. Córdoba.

- Narvi3n, E. A., Villar, R. L., Guerrero, L. D., Gonz3lez, Y. R., Castellano, C. G. N., & Arroyo, E. S. (2023). La empatía en el 3mbito sanitario. *Revista Sanitaria de Investigaci3n*, 4(5), 253. Recuperado de: [La empatía en el 3mbito sanitario - Dialnet \(unirioja.es\)](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7444444)
- RAE. «Diccionario esencial de la lengua espa3ola». 2020. Diccionario esencial de la lengua espa3ola. Recuperado de: <https://www.rae.es/desen/calidad>
- Silberman, M., Granados, J. A., Delgado, I., & L3pez, V. (2014). Calidad de la atenci3n en salud: el modelo de Avedis Donabedian. *El Sistema Integral de Calidad en Salud, una mirada cr3tica. M3xico: Instituto Nacional de Salud P3blica*, 23-35. Recuperado de [150707_SiCalidad.pdf \(insp.mx\)](https://www.insp.mx/publicaciones/150707_SiCalidad.pdf)

11. ANEXOS:

11.1. Anexo 1: Instrumento de recolección de datos- Cuestionario semi estructurado:

Título:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de una institución privada

Propósito:

Describir la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los neonatos al momento de la hospitalización de su hijo en Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal

Tiempo aproximado:

El presente cuestionario tiene un tiempo de realización aproximado de 10-15 minutos.

Identificación de quien lo realiza:

El trabajo de investigación fue elaborado por Daroni Vargas Melani Elizabeth alumna de 5to año de carrera Licenciatura de Enfermería de la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud perteneciente a la Universidad Nacional de San Juan.

Instrucciones:

- El presente cuestionario es anónimo.
- Lea atentamente las preguntas.
- Responda según su conocimiento o experiencias previas en el ámbito hospitalario.
- Seleccione la respuesta que considera correcta para cada pregunta. Solo puede marcar una respuesta por pregunta. Marque con una X la opción que mejor represente su opinión sobre cada afirmación, utilizando la siguiente escala:

1 = Muy mala/o | 2 = Mala/o | 3 = Buena/o | 4 = Muy buena/o | 5 = Excelente

Cuestionario de Calidad de Atención

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
Variable 1: Calidad de atención						
Dimensión: Limpieza y orden						

1	¿Cómo evalúa la limpieza y el orden de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)?					
Dimensión: Recursos físicos						
2	¿Cómo considera el equipamiento utilizado en la UCIN (incubadoras, ventiladores, monitores)?					
Dimensión: Recursos humanos						
3	¿Cómo considera la cantidad de enfermeras en la UCIN para brindar una atención adecuada a los neonatos?					
4	¿Cómo evalúa el cumplimiento de los protocolos médicos por parte del personal de enfermería?					
Dimensión: Comunicación y trato						
5	¿Cómo estima la información que recibe del personal de enfermería sobre el estado de salud de su neonato?					
6	¿Cómo percibe la claridad con la que el personal de enfermería le explica los tratamientos y procedimientos de su neonato?					
7	¿Cómo considera el trato del personal de enfermería hacia usted y su familia durante la hospitalización de su neonato?					
Dimensión: Evolución de salud						
8	¿Cómo evaluaría la evolución de la salud de su bebé desde que ingresó a la UCIN?					
9	¿Cómo evalúa el impacto de la atención en la UCIN en la mejora de la condición de su neonato?					
10	En general, ¿cómo evaluaría su satisfacción con la atención recibida en la UCIN?					

11	¿Cómo valora su disposición a recomendar esta unidad a otros padres de neonatos?					
----	--	--	--	--	--	--

Puntaje:

Mala: 11 a 27 puntos.

Regular: 28 a 41 puntos.

Excelente: 42 a 55 puntos.

Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería en la UCIN - Escala SERVQUAL

adaptada

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Variable: Satisfacción de los padres						
Dimensión: Competencia técnica del personal						
1	¿Cómo valora la profesionalidad y especialización del personal de enfermería encargado del cuidado de su neonato?					
Dimensión: Comunicación						
2	¿Cómo evalúa la claridad con la que el personal de enfermería le explica los tratamientos y procedimientos de su neonato?					
3	¿Cómo estima la información que recibió en momentos críticos, como cambios en el estado de salud de su neonato?					
Dimensión: Empatía profesional						
4	¿Cómo valora la atención del personal de enfermería en cuanto a escucharlo(a) y comprender sus preocupaciones?					
5	¿Cómo percibió el apoyo emocional y psicológico que recibió del personal de enfermería durante la hospitalización de su neonato?					
Dimensión: Accesibilidad						

6	¿Cómo evalúa la accesibilidad y la atención del personal de enfermería a sus necesidades?					
---	---	--	--	--	--	--

Puntaje:

Mala: 6 a 13 puntos.

Regular: 14 a 20 puntos.

Excelente: 21 a 30 puntos.

11.2. Anexo 2: Consideraciones éticas – Formulario Consentimiento Informado:



Universidad Nacional de San
Juan Escuela Universitaria de
Ciencias de la Salud Carrera de
Licenciatura en Enfermería
Ciclo

Consentimiento Informado

Investigador: *Daroni Vargas Melani Elizabeth*

Participantes: Padres de los neonatos internados en la UCIN de una institución privada de la provincia de San Juan durante el periodo Enero a Septiembre de 2024.

Estimado entrevistado/encuestado: lo invitamos a participar en la Investigación: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de una institución privada” que se llevará a cabo en el marco de la Carrera de Licenciatura en Enfermería – Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud – Universidad Nacional de San Juan.

Siéntase con derecho y absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar cualquier duda que pueda tener al respecto.

Su participación es totalmente libre, voluntaria y anónima, le garantizamos que toda la información que proporcione será utilizada únicamente para los fines de esta investigación quedando debidamente archivada en la Universidad Nacional de San Juan.

Una vez que haya comprendido todos los aspectos de la investigación de tesis de licenciatura en la que usted participará, se le pedirá que firme este documento.

1. Problema de investigación

¿Cómo es la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción percibido por los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de una Institución Privada de la Provincia de San Juan durante el periodo Enero a Septiembre del 2024?

2. Objetivo principal

Describir la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los neonatos hospitalizados en la UCIN de una institución privada de la Provincia de San Juan durante el periodo Enero a Septiembre del 2024.

3. Beneficios del estudio

Aportes a la comunidad de investigación: nuevas evidencias empíricas, lo que proporcionara datos actualizados sobre dicho tema, ayudando a llenar vacíos en la literatura, especialmente en el contexto local de la Provincia de San Juan.

También pueden generar nuevas hipótesis sobre factores que influyen en la satisfacción de los padres, lo que permite profundizar en investigaciones más especializadas sobre aspectos como la comunicación o el apoyo emocional en entornos de cuidados intensivos.

Aportes del colectivo disciplinar de enfermería: mejora en la práctica profesional, guía para la formación continua, ya que los hallazgos pueden ser incorporados en programas de capacitación para el personal.

Aportes a la sociedad en general: mayor transparencia en los servicios de salud, lo que puede mejorar la confianza de los usuarios, sensibilización sobre la importancia del cuidado humanizado y mejor acceso a la información a los padres sobre lo que deberían esperar de los servicios de salud, lo que aumenta sus capacidades para abogar por una atención de calidad.

4. Estrategias para la recolección de datos:

Cuestionario cerrado.

5. Riesgos para usted asociados con la investigación

La participación en esta investigación no implica ningún riesgo.

Carta de Consentimiento Informado

Yo: DNI.....

He leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado de las diversas características del estudio y entiendo bien sus diversos aspectos.

De manera que, a través de la presente, **CONVENGO** en participar en la Investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal de una institución privada”

Firma del Encuestado/entrevistado

Firma.....Aclaración.....DNI.....

Lugar y fecha.....

Firma del investigador

Firma.....Aclaración.....DNI.....

Lugar y fecha.....