



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE LOS RECIÉN NACIDOS HOSPITALIZADOS  
EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
LA EN ENFERMERA EN EL HOSPITAL OCTAVIO MONGRUT MUÑOZ– 2023

**Línea de investigación:**  
**Salud pública**

Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología

**Autora**

Rivera Paitán, Elizabeth Iris

**Asesora**

Olivera Mejía, Nila

ORCID: 0000-0001-5246-6601

**Jurado**

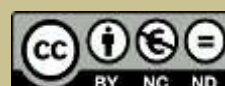
Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Zelada Loyola, Ledda Clementina

**Lima - Perú**

**2025**



# Percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Octavio Mongrut Muñoz- 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

5%

2

[pesquisa.bvsalud.org](https://pesquisa.bvsalud.org)

Fuente de Internet

2%

3

[repositorio.upeu.edu.pe](https://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

4

[alicia.concytec.gob.pe](https://alicia.concytec.gob.pe)

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

1%

6

[www.researchgate.net](https://www.researchgate.net)

Fuente de Internet

1%

7

[repositorio.upch.edu.pe](https://repositorio.upch.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

8

[repositorio.unfv.edu.pe](https://repositorio.unfv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

9

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

10

[issuu.com](https://issuu.com)

Fuente de Internet

1%

11

[renati.sunedu.gob.pe](https://renati.sunedu.gob.pe)

Fuente de Internet

1%



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE LOS RECIÉN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN  
EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA EN  
ENFERMERA EN EL HOSPITAL OCTAVIO MONGRUT MUÑOZ– 2023

**Línea de investigación**

Salud Pública

Tesis para optar el Título de Enfermera en Segunda Especialidad en Neonatología

**Autora**

Rivera Paitán, Elizabeth Iris

**Asesora:**

Olivera Mejía, Nila

ORCID: 0000-0001-5246-6601

**Jurado**

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima- Perú

2025

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, por darme la sabiduría y la fortaleza en cada etapa de mi vida. A mis padres, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional. A mi familia, por su confianza en mí. Y a todos los padres de familia que enfrentan con valentía la hospitalización de sus hijos recién nacidos.

### **Agradecimiento**

Agradezco profundamente al Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz por permitirme desarrollar esta investigación en su servicio de neonatología. A las enfermeras, por su labor ejemplar, y a los padres participantes, por su disposición y sinceridad. A mis docentes y asesores, por sus valiosas orientaciones. A mi familia y amigos, por su aliento constante a lo largo de este proceso académico.

## INDICE

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Resumen .....                                            | 8         |
| Abstract.....                                            | 9         |
| <b>I. Introducción.....</b>                              | <b>10</b> |
| 1.1. Descripción y formulación del problema.....         | 12        |
| 1.2. Antecedentes .....                                  | 14        |
| 1.3. Objetivos.....                                      | 16        |
| 1.4. Justificación .....                                 | 17        |
| <b>II. Marco Teórico.....</b>                            | <b>19</b> |
| 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación ..... | 19        |
| <b>III. Métodos .....</b>                                | <b>23</b> |
| 3.1. Tipo de investigación .....                         | 23        |
| 3.2. Ámbito temporal y espacial .....                    | 23        |
| 3.3. Variables .....                                     | 23        |
| 3.4 Población y muestra.....                             | 24        |
| 3.5 Instrumentos.....                                    | 25        |
| 3.6 Procedimientos.....                                  | 26        |
| 3.7 Análisis de datos .....                              | 27        |
| <b>IV. Resultados.....</b>                               | <b>28</b> |
| <b>V. Discusión de resultados .....</b>                  | <b>34</b> |
| <b>VI. Conclusiones .....</b>                            | <b>36</b> |

|              |                      |    |
|--------------|----------------------|----|
| <b>VII.</b>  | Recomendaciones..... | 37 |
| <b>VIII.</b> | Referencias.....     | 38 |
| <b>IX</b>    | Anexos .....         | 40 |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Características sociodemográficas de los participantes .....                 | 28 |
| Tabla 2 Nivel de percepción general sobre la calidad de atención de enfermería ..... | 29 |
| Tabla 3 Nivel de percepción sobre el trato humano .....                              | 30 |
| Tabla 4 Nivel de percepción sobre la competencia profesional .....                   | 31 |
| Tabla 5 Nivel de percepción sobre la comunicación .....                              | 32 |
| Tabla 6 Nivel de percepción sobre disponibilidad y respuesta oportuna .....          | 33 |



## **INDICE DE FIGURA**

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Nivel de percepción general sobre la calidad de atención de enfermería ..... | 29 |
| Figura 2 Nivel de percepción sobre el trato humano .....                              | 30 |
| Figura 3 Nivel de percepción sobre la competencia profesional .....                   | 31 |
| Figura 4 Nivel de percepción sobre la comunicación .....                              | 32 |
| Figura 5 Nivel de percepción sobre disponibilidad y respuesta oportuna .....          | 33 |

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz, durante el año 2023. **Método:** El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 padres, seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con 20 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: trato humano, competencia profesional, comunicación, y disponibilidad y respuesta oportuna. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva. **Resultados** evidenciaron que la mayoría de los participantes percibieron positivamente la atención de las enfermeras. Las dimensiones mejor valoradas fueron el trato humano (70% percepción alta) y la disponibilidad (68.3%). No obstante, la dimensión de comunicación obtuvo menor puntuación (60% percepción alta), lo que sugiere un área susceptible de fortalecimiento. **Conclusión:** Los padres perciben que la enfermera brinda un cuidado técnico y emocionalmente competente, desempeñando un rol fundamental en la experiencia hospitalaria neonatal.

*Palabras claves:* Atención de Enfermería; Calidad de la Atención de Salud; Recién Nacido Hospitalizado; Padres

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the perception of parents of newborns hospitalized in the neonatal unit regarding the quality of nursing care at the Octavio Mongrut Muñoz National Hospital during 2023. **Method:** The study has a quantitative, descriptive, and non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 60 parents, selected through intentional non-probabilistic sampling. Data collection was carried out using a structured questionnaire with 20 items, divided into four dimensions: humane treatment, professional competence, communication, and availability and timely response. The data were processed using descriptive statistics. **Results:** showed that most participants perceived the nurses' care positively. The most highly rated dimensions were humane treatment (70% high perception) and availability (68.3%). However, the communication dimension received a lower score (60% high perception), suggesting an area for improvement. **Conclusion:** Parents perceive that nurses provide technically and emotionally competent care, playing a fundamental role in the neonatal hospital experience.

*Keywords:* Nursing Care; Quality of Health Care; Hospitalized Newborn; Parents.

## I. INTRODUCCIÓN

El nacimiento de un hijo es, en la mayoría de los casos, un evento esperado con alegría y esperanza. Sin embargo, cuando un recién nacido debe ser hospitalizado en una unidad de cuidados intensivos neonatales, esta experiencia puede tornarse en una vivencia profundamente estresante y emocionalmente desafiante para los padres. En este contexto, la calidad de la atención de enfermería se convierte en un pilar fundamental no solo para la recuperación del neonato, sino también para el bienestar emocional y la satisfacción de la familia, que transita por una etapa de alta vulnerabilidad. La atención humanizada, el trato empático, la comunicación oportuna y la competencia técnica del personal de enfermería son aspectos clave que conforman la percepción que los padres construyen sobre la calidad del cuidado recibido.

En las últimas décadas, el concepto de calidad en salud ha evolucionado, incorporando no solo indicadores clínicos y administrativos, sino también la voz del usuario como un componente esencial en la evaluación de los servicios sanitarios. En este marco, la percepción de los padres se presenta como una fuente valiosa de información para identificar fortalezas y debilidades en la atención brindada en las unidades de neonatología. A diferencia de otras áreas hospitalarias, este servicio se caracteriza por la alta dependencia tecnológica, la atención continua y la necesidad de establecer vínculos de confianza entre el equipo de salud y la familia. Por ello, valorar la experiencia de los padres frente al cuidado que recibe su hijo puede constituirse en una herramienta estratégica para mejorar la calidad de los servicios y fomentar una atención centrada en la familia.

La enfermera, por su rol permanente y su cercanía tanto con el recién nacido como con sus padres, desempeña un papel protagónico en esta percepción. Su actuación no solo implica habilidades clínicas especializadas, sino también la capacidad de brindar contención emocional, información clara, accesibilidad y respeto. En muchas ocasiones, la enfermera es la figura que media entre la angustia de los padres y la complejidad del entorno hospitalario, lo cual le otorga un lugar privilegiado —aunque también exigente— en la construcción de experiencias significativas de cuidado.

En el caso del Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz, establecimiento de referencia en la atención materno-infantil, resulta prioritario evaluar cómo perciben los padres la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en la unidad de neonatología. Esta información permitirá orientar estrategias de mejora continua, fortalecer las competencias del equipo de enfermería, optimizar los canales de comunicación y, sobre todo, garantizar una atención humanizada y respetuosa con las necesidades de las familias.

A pesar de la creciente preocupación por la calidad en los servicios de salud, aún son escasos los estudios que abordan esta temática desde la perspectiva de los padres de neonatos hospitalizados, especialmente en el contexto peruano. Por ello, la presente investigación busca aportar evidencia relevante sobre la percepción de los padres respecto al cuidado enfermero, entendiendo que una atención de calidad no solo salva vidas, sino que también reconforta, acompaña y dignifica.

## **1.1 Descripción del problema y formulación del problema**

La hospitalización de un recién nacido en una unidad de neonatología representa una experiencia crítica tanto para el infante como para su familia. En este contexto, los padres suelen experimentar sentimientos de ansiedad, angustia, incertidumbre y preocupación, los cuales se ven intensificados por la fragilidad del estado de salud de su hijo y por el entorno clínico altamente tecnificado. En medio de esta situación, la enfermera cumple un rol esencial no solo en el cuidado directo del recién nacido, sino también en el acompañamiento, orientación y contención emocional de los padres, elementos que inciden de manera significativa en la percepción que estos desarrollan sobre la calidad de atención recibida.

La calidad del cuidado de enfermería en neonatología debe ir más allá de la ejecución técnica de procedimientos; debe integrar aspectos comunicacionales, afectivos y éticos, que garanticen una atención humanizada, segura y centrada en la familia. Sin embargo, diversos estudios han evidenciado que en muchos servicios de salud aún persisten debilidades en la comunicación con los familiares, falta de empatía, escasa participación de los padres en el proceso de atención y deficiencias en la información brindada, factores que pueden afectar negativamente su percepción y generar insatisfacción.

En el Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz, reconocido por brindar atención especializada a recién nacidos en estado crítico, se han implementado esfuerzos orientados al mejoramiento continuo de la calidad del cuidado. No obstante, no se dispone de evidencia sistematizada sobre cómo perciben los padres la atención proporcionada por las enfermeras en este servicio, lo que limita la identificación de necesidades específicas de mejora desde la experiencia del usuario. Esta ausencia de información representa una brecha importante, dado que la retroalimentación de los padres constituye una herramienta clave para orientar políticas institucionales de calidad y fortalecer el desempeño profesional del personal de enfermería.

En este sentido, resulta necesario indagar cómo los padres de los recién nacidos hospitalizados valoran los cuidados brindados por las enfermeras, considerando dimensiones como el trato humano, la competencia técnica, la comunicación, la disponibilidad, la oportunidad y la confianza. Evaluar esta percepción permitirá no solo mejorar la atención actual, sino también consolidar una cultura institucional centrada en la calidad y en el respeto a la dignidad del paciente y su familia.

### **Formulación del problema**

- ¿Cuál es la percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Octavio Mongrut Muñoz – 2023?

### **Problemas específicos**

- ¿Cómo perciben los padres el trato humano que brinda la enfermera en el servicio de neonatología?
- ¿Cuál es la percepción de los padres sobre la competencia profesional y técnica de la enfermera en el cuidado del recién nacido?
- ¿Cómo valoran los padres la comunicación establecida entre la enfermera y la familia durante la hospitalización del neonato?
- ¿Qué percepción tienen los padres sobre la disponibilidad y respuesta oportuna de la enfermera frente a sus necesidades o inquietudes?

## 1.2 Antecedentes

Albujar (2022). el presente estudio tuvo como objetivo describir y analizar la percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería brindado a recién nacidos prematuros en un hospital público de la ciudad de Chiclayo, durante el año 2020. Se desarrolló una investigación cualitativa con enfoque descriptivo. La muestra estuvo conformada por 15 padres (madres y padres), seleccionados mediante muestreo no probabilístico por criterios de saturación y redundancia, previa firma del consentimiento informado. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas semiestructuradas, y el análisis se efectuó mediante la técnica de contenido temático, considerando los principios de la ética personalista de Sgreccia. Los hallazgos se agruparon en tres categorías principales: el trato enfermero percibido como adecuado, aunque con algunas experiencias de maltrato aislado; la necesidad de recibir información clara y adaptada al nivel sociocultural de cada familia; y la demanda de valores humanos en el actuar de la enfermera, como paciencia, vocación y comprensión. En conclusión, los padres expresaron satisfacción general con el cuidado recibido, reconociendo el esfuerzo, la dedicación y la cercanía del personal de enfermería, a pesar de ciertas áreas que requieren fortalecimiento, especialmente en la comunicación y la dimensión afectiva del cuidado.

Escobedo (2024) El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres de recién nacidos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) de un hospital nivel III de Lima, en el año 2024. Se desarrollará una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estará conformada por 100 padres que cumplan los criterios de inclusión establecidos.



La recolección de datos se llevará a cabo mediante dos instrumentos validados y confiables, orientados a medir la percepción del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción. La información será procesada en Microsoft Excel y analizada mediante el software estadístico SPSS versión 26.0. Los resultados se presentarán en dos fases: una descriptiva, a través de tablas y gráficos; y otra inferencial, mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Se espera que los hallazgos contribuyan a una toma de decisiones informada por parte de las autoridades hospitalarias, en beneficio de los recién nacidos, sus familias y el equipo de enfermería.

Malpartida (2024) El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos. Se trata de una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético-deductivo. El diseño es no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. La población está conformada por 80 padres, a quienes se aplicarán dos cuestionarios previamente validados, uno para cada variable de estudio. Los datos serán procesados mediante software estadístico y se presentarán en forma descriptiva e inferencial. Para establecer el grado de relación entre las variables, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman (Rho). Los resultados permitirán contrastar las hipótesis planteadas y ofrecerán información útil para fortalecer la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de los padres.

Robles (2021) El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz, durante el año 2020. Se trató de una investigación de tipo descriptivo, con diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 56 madres, seleccionadas mediante muestreo no probabilístico, según criterios de inclusión y exclusión establecidos. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios: uno para medir la calidad del

cuidado enfermero (16 ítems) y otro para evaluar la satisfacción de las usuarias (11 ítems). Los resultados mostraron que el 42.95% de las madres calificó la calidad del cuidado enfermero como regular, asociada a un nivel medio de satisfacción, mientras que el 25% que asignó una calificación alta manifestó también un nivel elevado de satisfacción. El análisis mediante el coeficiente de correlación de Pearson evidenció una relación positiva alta entre ambas variables, confirmando que, a mayor calidad percibida en el cuidado de enfermería, mayor es el nivel de satisfacción materna.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 *Objetivo general***

- Determinar la percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Octavio Mongrut Muñoz – 2023.

#### **1.3.2 *Objetivos específicos***

- Identificar la percepción de los padres sobre el trato humano que brinda la enfermera en el servicio de neonatología.
- Evaluar la percepción de los padres respecto a la competencia profesional y técnica de la enfermera en el cuidado del recién nacido.
- Describir la percepción de los padres sobre la comunicación que establece la enfermera con la familia durante la hospitalización.
- Analizar la percepción de los padres sobre la disponibilidad y respuesta oportuna de la enfermera ante sus necesidades o inquietudes.

## 1.4 Justificación

La calidad de atención en los servicios de salud es un componente esencial en la garantía del derecho a la salud y en la satisfacción de los usuarios. En el caso de los servicios de neonatología, esta calidad adquiere una connotación aún más crítica, dado que se brinda atención a recién nacidos en condiciones clínicas de alta vulnerabilidad, cuya recuperación depende en gran medida de la precisión técnica y del cuidado integral brindado por el personal de salud. En este contexto, la enfermera cumple un rol clave como proveedora principal del cuidado continuo y humanizado, tanto para el neonato como para su entorno familiar.

La presente investigación es de gran relevancia porque sitúa en el centro del análisis a los padres de los recién nacidos hospitalizados, quienes constituyen actores fundamentales en el proceso de atención. Su percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería permite acceder a una dimensión cualitativa y experiencial que complementa los indicadores técnicos y administrativos tradicionales. Escuchar su voz contribuye a identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora desde una perspectiva centrada en el usuario y en las necesidades reales del entorno hospitalario.

Desde el punto de vista académico y científico, esta investigación representa un aporte significativo, ya que en el contexto peruano existe una limitada producción sobre la percepción de los usuarios en los servicios de neonatología, en particular desde la mirada de los padres. La mayoría de los estudios se han enfocado en aspectos clínicos del neonato, dejando de lado el impacto emocional y experiencial que viven las familias, así como su interacción con el personal de salud. Al abordar esta problemática, la presente tesis contribuye al desarrollo de evidencia empírica que puede ser utilizada en futuras investigaciones, programas de formación profesional y estrategias de mejora institucional.

En el ámbito social y humano, esta investigación cobra una importancia especial al visibilizar el componente afectivo, ético y comunicacional del cuidado enfermero. El contacto diario de la enfermera con los padres —mediante el acompañamiento, la información clara, el consuelo y la orientación— puede transformar una experiencia dolorosa en una vivencia de cuidado digno, compasivo y profesional. Reconocer cómo perciben los padres este acompañamiento permite reforzar una cultura de atención centrada en la familia y promover entornos hospitalarios más empáticos, solidarios y humanos.

En cuanto al plano institucional, los resultados de esta investigación serán de utilidad para el Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz, ya que permitirán conocer con mayor profundidad el impacto del cuidado brindado por el personal de enfermería en neonatología desde la percepción de los usuarios. Esta información facilitará la implementación de planes de mejora en la calidad del servicio, fortalecimiento de competencias comunicacionales y emocionales del personal de enfermería, así como el desarrollo de protocolos orientados a una atención más inclusiva y sensible a las necesidades familiares.

Finalmente, desde una perspectiva ética y profesional, esta investigación responde al compromiso de la enfermería con la mejora continua del cuidado, el respeto a la dignidad del paciente y su familia, y el cumplimiento de estándares de calidad reconocidos tanto a nivel nacional como internacional. En ese sentido, valorar la percepción de los padres no solo es un acto de investigación, sino también una expresión del compromiso con el desarrollo de una práctica enfermera más reflexiva, empática y transformadora.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### *2.1.1 Percepción: fundamento conceptual y psicológico*

La percepción es el proceso mediante el cual un individuo interpreta y da significado a los estímulos que recibe del entorno, influenciado por sus experiencias, creencias, emociones y contexto social. En psicología, se entiende como un fenómeno subjetivo, selectivo y dinámico. Según Bruner y Postman (1949), las percepciones humanas están condicionadas por factores cognitivos y afectivos, lo que significa que dos personas expuestas al mismo estímulo pueden interpretarlo de manera distinta.

Aplicado al ámbito de la salud, la percepción del usuario sobre la atención recibida no depende exclusivamente de los resultados clínicos, sino del conjunto de interacciones, actitudes, gestos y formas de comunicación que se establecen entre los profesionales y el paciente o su entorno. En el caso de padres de recién nacidos hospitalizados, sus percepciones están profundamente influenciadas por el estrés, el miedo y la incertidumbre que provoca la enfermedad del neonato, por lo que el trato recibido puede marcar positivamente o negativamente su experiencia global.

#### *2.1.2. Calidad de atención: un enfoque multidimensional*

El concepto de calidad de atención en salud se entiende como una combinación de factores que permiten evaluar el desempeño del sistema sanitario. Generalmente, se considera que esta calidad puede analizarse a partir de tres componentes fundamentales: los recursos disponibles (estructura), la forma en que se presta el servicio (proceso) y los efectos obtenidos en la salud del paciente (resultado). Entre estos, el componente procesal guarda una relación más estrecha con la experiencia vivida por el usuario, influyendo directamente en su percepción sobre la atención recibida.

Posteriormente, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) definió que la atención de calidad debe ser eficaz, segura, centrada en la persona, oportuna, eficiente e integrada. En este marco, no basta con que los profesionales sean técnicamente competentes; también se requiere que establezcan una relación de respeto, empatía y confianza con los pacientes y sus familias.

En contextos hospitalarios, la calidad de atención implica no solo cumplir protocolos clínicos, sino también asegurar una experiencia humana digna, donde los pacientes se sientan escuchados y cuidados. Por eso, evaluar la percepción de los padres sobre la calidad del cuidado enfermero se convierte en una estrategia vital para mejorar la gestión hospitalaria y promover servicios más centrados en la familia.

### ***2.1.3. Cuidado de enfermería en neonatología***

La atención de enfermería en neonatología es una disciplina altamente especializada, que requiere conocimientos científicos, habilidades técnicas y una actitud humanista. La enfermera en este contexto no solo administra medicamentos y realiza procedimientos, sino que se convierte en el principal nexo entre el neonato y sus padres.

La teoría del Cuidado Humano de Jean Watson (1985) resulta especialmente aplicable, pues destaca que el cuidado trasciende lo físico y se orienta a la promoción de la salud integral mediante relaciones interpersonales significativas. Para Watson, el cuidado auténtico implica presencia, empatía, comunicación efectiva y sensibilidad, aspectos claves cuando se trata de asistir a familias con un hijo internado en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Por otro lado, la Atención Centrada en la Familia (Family-Centered Care), ampliamente difundida en entornos pediátricos y neonatales, promueve la participación activa de los padres en el proceso de cuidado. Según Griffin (2006), este enfoque reconoce que el bienestar del

neonato está estrechamente vinculado al vínculo emocional con sus cuidadores primarios, por lo que se debe promover la integración de la familia como parte del equipo de salud.

La enfermera, por su rol continuo, es el agente más cercano a los padres y al recién nacido. Su actitud, disposición para responder dudas, claridad en la información y cercanía emocional son factores que condicionan en gran medida cómo los padres perciben la calidad del cuidado recibido.

#### ***2.1.4. Dimensiones de la percepción de la calidad del cuidado enfermero***

A partir de la revisión teórica y empírica, se han identificado cuatro dimensiones claves para el análisis de la percepción de los padres en el contexto de neonatología:

**a) *Trato humano.*** Hace referencia al nivel de calidez, respeto, consideración y empatía que perciben los padres por parte del personal de enfermería. Un trato humanizado puede mitigar la ansiedad, fomentar la confianza y mejorar la experiencia emocional de los padres durante la hospitalización de su hijo. Estudios como los de López et al. (2020) indican que esta dimensión es la más valorada por los familiares de pacientes críticos.

**b) *Competencia profesional.*** Se refiere a la percepción sobre el dominio técnico, conocimientos y seguridad con que actúa la enfermera frente a situaciones clínicas del neonato. Aunque los padres no siempre poseen conocimientos técnicos, son capaces de identificar la eficiencia en la ejecución de procedimientos y la seguridad en la toma de decisiones.

**c) *Comunicación.*** Incluye tanto la frecuencia como la calidad del intercambio de información entre la enfermera y los padres. La comunicación efectiva implica no solo brindar información clara y oportuna, sino también tener la disposición de escuchar, resolver dudas y validar emocionalmente a la familia.

**d) Disponibilidad y respuesta oportuna.** Esta dimensión aborda el nivel de accesibilidad de la enfermera, es decir, si está presente cuando se necesita, si responde de manera ágil a situaciones críticas o inquietudes de los padres, y si transmite sensación de seguridad y apoyo constante.

#### ***2.1.5. Impacto de la percepción en la calidad de los servicios***

La percepción de los usuarios no solo tiene un valor descriptivo; tiene un impacto directo en la mejora continua de los servicios. Según la OMS (2020), los sistemas de salud deben recoger sistemáticamente la experiencia del paciente para tomar decisiones más eficaces y centradas en sus necesidades. Cuando los padres perciben un cuidado de enfermería como humano y competente, se incrementa su confianza en el sistema de salud, mejora la colaboración con el equipo médico y se reduce el estrés asociado a la hospitalización neonatal.

#### ***2.1.6. Marco normativo relevante***

En el Perú, la calidad de atención y los derechos del usuario están respaldados por diversos documentos normativos:

##### **Ley N. ° 29414:**

Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud: Reconoce el derecho a recibir atención oportuna, trato digno y participación en las decisiones del cuidado.

##### **Resolución Ministerial N.° 834-2021-MINSA:**

Establece el modelo de atención integral con enfoque en la persona, familia y comunidad, y promueve el cuidado humanizado y la mejora continua en los servicios de salud.



### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo, ya que utiliza la recolección y análisis de datos numéricos para medir y describir la percepción de los padres respecto a la calidad de atención de la enfermera. Asimismo, es de nivel descriptivo, porque se enfoca en identificar y caracterizar cómo los padres de recién nacidos hospitalizados perciben las distintas dimensiones del cuidado brindado por el personal de enfermería. El diseño es no experimental y transversal, dado que no se manipulan las variables, y los datos se recogen en un solo momento temporal, sin seguimiento longitudinal.

#### 3.2 Ámbito temporal y espacial

- **Ámbito espacial:**

La investigación se desarrolló en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz, ubicado en el distrito de San Miguel, Lima, Perú. Este hospital es una institución de referencia en atención especializada, incluyendo cuidados intensivos neonatales.

- **Ámbito temporal:**

El estudio se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre mayo y julio de 2023, tiempo en el cual se realizó la recolección de datos, el procesamiento estadístico y el análisis correspondiente.

#### 3.3 Variables

**Variable de estudio:**

Percepción de los padres sobre la calidad de atención de la enfermera.

**Dimensiones:**

- a) Trato humano.
- b) Competencia profesional.
- c) Comunicación.
- d) Disponibilidad y respuesta oportuna.

**3.4 Población y muestra****Población:**

La población del estudio estuvo conformada por todos los padres y/o madres de recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz, durante el segundo trimestre del año 2023. Este grupo representa a los usuarios directamente involucrados en la experiencia de atención brindada por el personal de enfermería en un contexto de hospitalización neonatal.

**Muestra:**

La muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional, considerando a los padres que estuvieron disponibles y dispuestos a participar durante el periodo de recolección de datos. El tamaño final de la muestra fue de 60 padres.

**Criterios de inclusión:**

- Ser padre o madre biológico(a) del recién nacido hospitalizado en el servicio de neonatología.
- Tener un mínimo de 48 horas de permanencia del neonato hospitalizado, permitiendo una experiencia significativa del cuidado recibido.

- Estar presente en el hospital al momento de la recolección de datos.
- Haber brindado su consentimiento informado para participar en el estudio.
- Saber leer y escribir, para poder responder el cuestionario de forma autónoma o asistida.

**Criterios de exclusión:**

- Padres con alteraciones emocionales evidentes que impidan responder adecuadamente el cuestionario (según valoración del equipo de salud o del investigador).
- Padres que no hayan tenido contacto directo con el personal de enfermería durante la hospitalización.
- Padres que se negaron o se retiraron voluntariamente antes de completar el instrumento de recolección de datos.

**3.5 Instrumentos**

Para la recolección de información se utilizó un cuestionario estructurado, elaborado por el investigador en base a la revisión de literatura científica nacional e internacional sobre percepción de la calidad del cuidado de enfermería en servicios de neonatología. El cuestionario fue diseñado con el propósito de evaluar la percepción de los padres respecto a diversos aspectos del cuidado brindado por el personal de enfermería.

El instrumento consta de 20 ítems, formulados en escala tipo Likert de cinco puntos, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Los ítems se organizaron en las siguientes cuatro dimensiones:

Trato humano (ítems 1 al 5): Evalúa el respeto, cordialidad y empatía de la enfermera hacia los padres.

Competencia profesional (ítems 6 al 10): Mide la percepción sobre el nivel técnico, responsabilidad y capacidad del personal de enfermería.

Comunicación (ítems 11 al 15): Considera la claridad, oportunidad y disposición de la enfermera para brindar información y resolver dudas.

Disponibilidad y respuesta oportuna (ítems 16 al 20): Valora la accesibilidad, presencia y prontitud de la enfermera ante las necesidades de los padres.

Para garantizar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor global de  $\alpha = 0.87$ , lo que indica una alta consistencia interna entre los ítems del cuestionario.

El instrumento fue aplicado de manera individual, en un ambiente adecuado dentro del hospital, y con respeto a los principios éticos de confidencialidad y voluntariedad.

### 3.6. Procedimientos

Autorización institucional: Se solicitó el permiso correspondiente al Comité de Ética y a la Dirección del Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz.

- **Selección de participantes:** Se identificó a los padres que cumplían los criterios de inclusión.

- **Consentimiento informado:** A cada participante se le explicó el objetivo del estudio, garantizando confidencialidad y voluntariedad.
- **Aplicación del instrumento:** El cuestionario fue aplicado de manera presencial en espacios apropiados dentro del hospital, asegurando privacidad.
- **Recolección y sistematización:** Los datos fueron registrados en una base de Excel para su posterior análisis.

### **3.7 Análisis de datos**

Los datos fueron analizados mediante el Excel. Para la presentación de resultados, se elaboraron tablas y gráficos que resumen la percepción de los padres en cada dimensión evaluada.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas de los participantes*

| Variable                              | Categoría         | Frecuencia (n) | Porcentaje (%) |
|---------------------------------------|-------------------|----------------|----------------|
| <b>Sexo</b>                           | Femenino (madre)  | 46             | 76.70%         |
|                                       | Masculino (padre) | 14             | 23.30%         |
| <b>Edad (años)</b>                    | Menor de 20       | 3              | 5.00%          |
|                                       | 20 – 29           | 22             | 36.70%         |
|                                       | 30 – 39           | 25             | 41.70%         |
|                                       | 40 a más          | 10             | 16.60%         |
| <b>Nivel educativo</b>                | Primaria          | 5              | 8.30%          |
|                                       | Secundaria        | 20             | 33.30%         |
|                                       | Técnico           | 15             | 25.00%         |
|                                       | Universitario     | 18             | 30.00%         |
|                                       | Posgrado          | 2              | 3.40%          |
| <b>Días de hospitalización del RN</b> | Menos de 3 días   | 9              | 15.00%         |
|                                       | 3 a 7 días        | 18             | 30.00%         |
|                                       | 8 a 14 días       | 20             | 33.30%         |
|                                       | Más de 14 días    | 13             | 21.70%         |

*Nota.* Como se observa en la Tabla 1, la mayoría de los participantes fueron madres (76.7%), con edades predominantemente entre 20 y 39 años (78.4%). En cuanto al nivel educativo, se evidenció que el 55% contaba con estudios técnicos o universitarios. Además, el 55% de los

recién nacidos estuvo hospitalizado por más de 7 días, lo que sugiere una experiencia suficiente para evaluar la calidad de atención recibida.

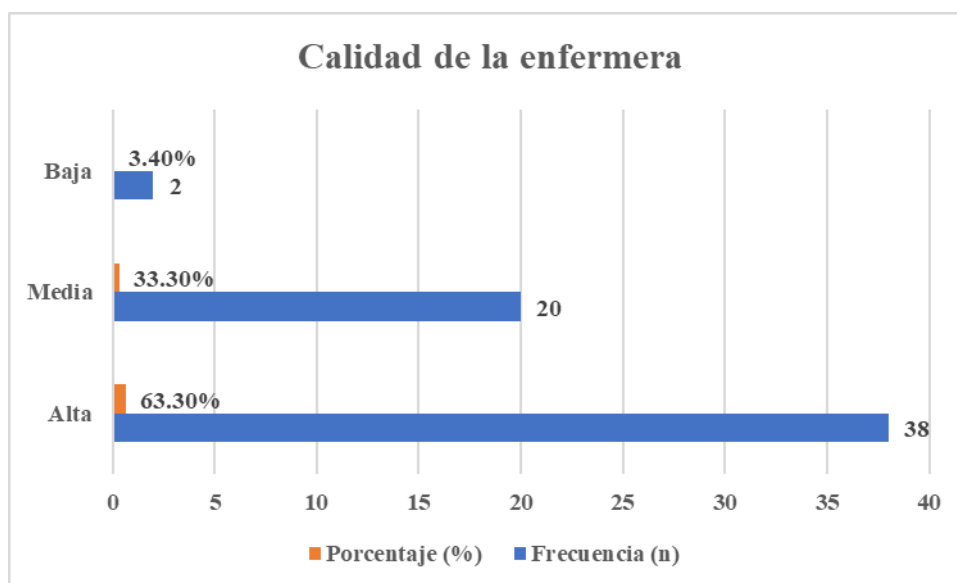
**Tabla 2**

*Nivel de percepción general sobre la calidad de atención de enfermería*

| Calidad de la enfermera | Frecuencia (n) | Porcentaje (%) |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Alta                    | 38             | 63.30%         |
| Media                   | 20             | 33.30%         |
| Baja                    | 2              | 3.40%          |
| Total                   | 60             | 100 %          |

**Figura 1**

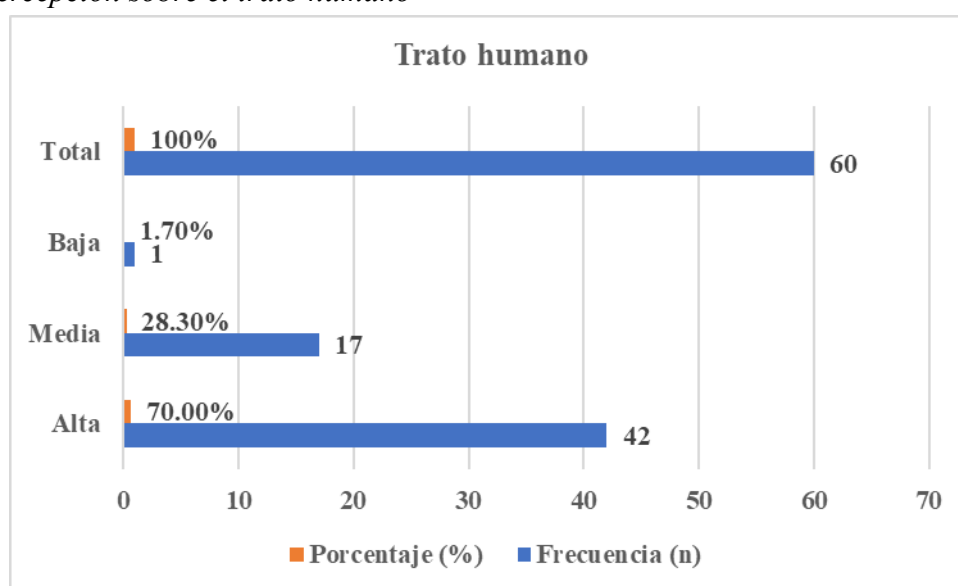
*Nivel de percepción general sobre la calidad de atención de enfermería*



*Nota.* Se observa que el 63.3% de los padres percibe la calidad de atención como alta, mientras que un 33.3% la considera media y solo un 3.4% baja. Esto indica una tendencia general positiva respecto al cuidado brindado por las enfermeras.

**Tabla 3***Nivel de percepción sobre el trato humano*

| Trato humano | Frecuencia (n) | Porcentaje (%) |
|--------------|----------------|----------------|
| Alta         | 42             | 70.00%         |
| Media        | 17             | 28.30%         |
| Baja         | 1              | 1.70%          |
| Total        | 60             | 100%           |

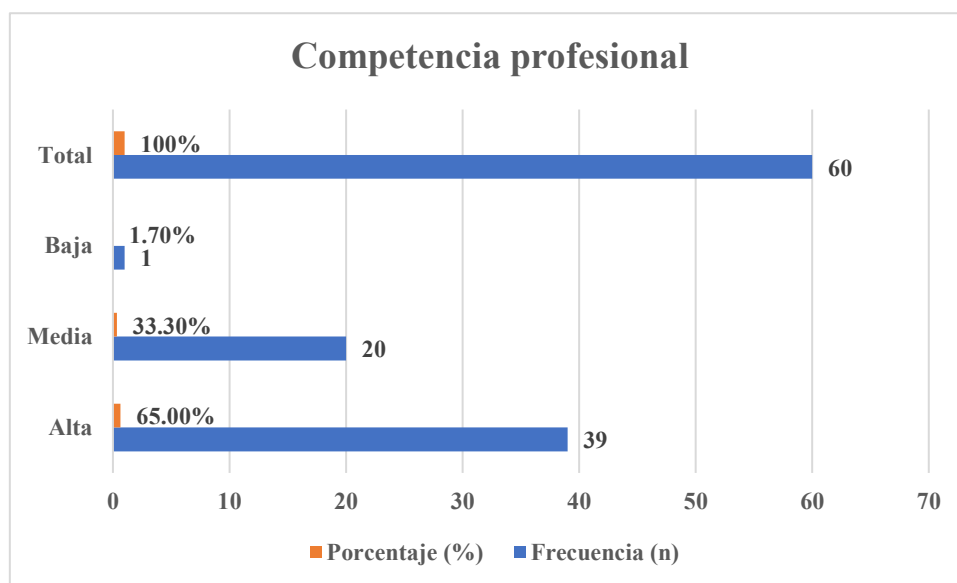
**Figura 2***Nivel de percepción sobre el trato humano*

*Nota.* La mayoría de los padres (70%) percibió un trato humano de alta calidad por parte de la enfermera, destacando actitudes de respeto, amabilidad y empatía. Solo un 1.7% manifestó una percepción baja.



**Tabla 4***Nivel de percepción sobre la competencia profesional*

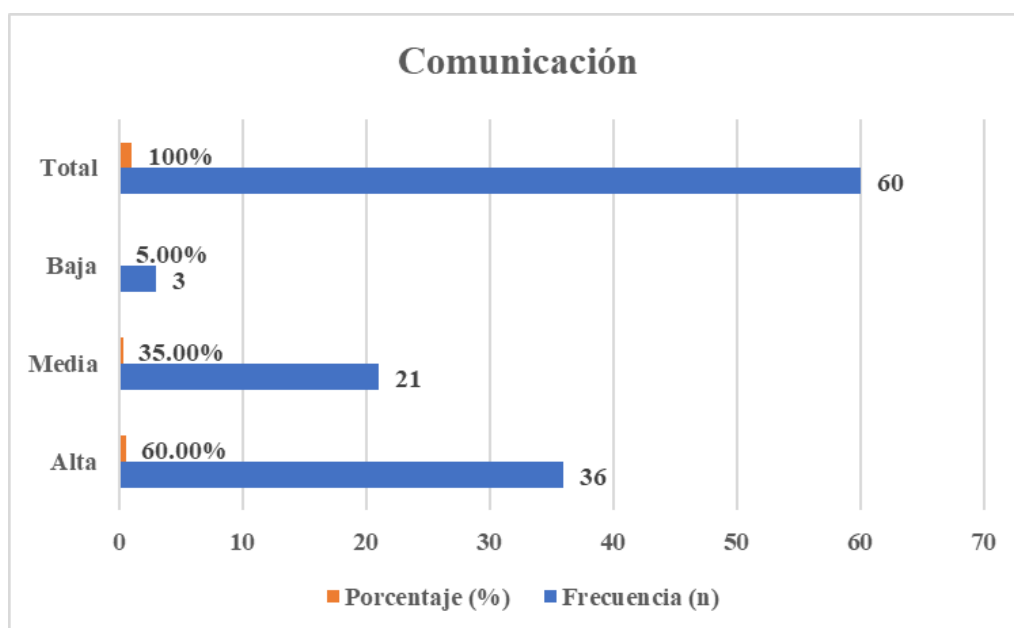
| <b>Competencia profesional</b> | <b>Frecuencia (n)</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Alta                           | 39                    | 65.00%                |
| Media                          | 20                    | 33.30%                |
| Baja                           | 1                     | 1.70%                 |
| <b>Total</b>                   | <b>60</b>             | <b>100%</b>           |

**Figura 3***Nivel de percepción sobre la competencia profesional*

*Nota.* El 65% de los encuestados consideró que las enfermeras mostraron una alta competencia profesional, evidenciando seguridad y dominio técnico. Solo el 1.7% percibió debilidades en este aspecto.

**Tabla 5***Nivel de percepción sobre la comunicación*

| Comunicación | Frecuencia (n) | Porcentaje (%) |
|--------------|----------------|----------------|
| Alta         | 36             | 60.00%         |
| Media        | 21             | 35.00%         |
| Baja         | 3              | 5.00%          |
| <b>Total</b> | <b>60</b>      | <b>100%</b>    |

**Figura 4***Nivel de percepción sobre la comunicación*

*Nota.* El 60% de los padres valoró positivamente la comunicación, un 35% la calificó como media y un 5% como baja, indicando oportunidades de mejora en la claridad, frecuencia u oportunidad de la información brindada.

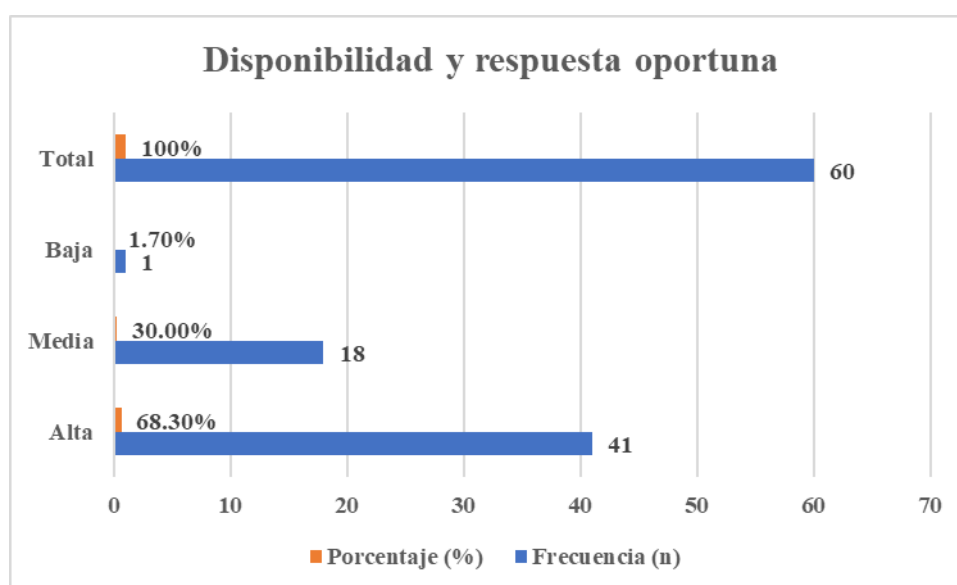
**Tabla 6**

*Nivel de percepción sobre disponibilidad y respuesta oportuna*

| <b>Disponibilidad y respuesta</b> |                       |                       |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>oportuna</b>                   | <b>Frecuencia (n)</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
| <b>Alta</b>                       | 41                    | 68.30%                |
| <b>Media</b>                      | 18                    | 30.00%                |
| <b>Baja</b>                       | 1                     | 1.70%                 |
| <b>Total</b>                      | 60                    | 100%                  |

**Figura 5**

*Nivel de percepción sobre disponibilidad y respuesta oportuna*



*Nota.* Se visualiza que el 68.3% de los participantes percibió que la enfermera estuvo disponible y respondió oportunamente a sus inquietudes. Solo un 1.7% expresó una percepción negativa en esta dimensión.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del estudio muestran que la percepción general de los padres sobre la calidad de atención brindada por las enfermeras en el servicio de neonatología es predominantemente positiva. La mayoría de los encuestados valoró el cuidado recibido como de nivel alto, especialmente en lo referente al trato humano y a la disponibilidad del personal. Esto revela que las enfermeras no solo cumplen con sus funciones técnicas, sino que también logran establecer vínculos de cercanía y confianza con los padres, aspectos fundamentales en un contexto tan sensible como la hospitalización neonatal.

Este hallazgo se encuentra en concordancia con estudios realizados en Latinoamérica, como el de Silva et al. (2020) en Brasil, donde se identificó que la percepción favorable de los padres está estrechamente relacionada con la actitud humanizada del personal de enfermería. Asimismo, González y Sánchez (2022) destacan que los padres valoran altamente la atención cuando se sienten escuchados, acompañados y emocionalmente sostenidos.

En cuanto al trato humano, los resultados indican que el 70% de los padres lo percibieron como de nivel alto, lo que evidencia una actitud empática, respetuosa y cordial por parte del personal de enfermería. Este aspecto es especialmente valorado por los padres, quienes atraviesan una etapa de alta carga emocional, donde el acompañamiento profesional cobra un sentido humano más profundo.

Este resultado coincide con lo planteado por Watson (1985), cuya teoría del cuidado humano enfatiza que el acto de cuidar debe incluir sensibilidad, presencia y apoyo emocional, además de las intervenciones clínicas. El trato humanizado no solo reconforta al paciente, sino también a la familia, fortaleciendo la percepción de calidad en la atención.

La dimensión de competencia profesional obtuvo también resultados positivos: el 65% de los padres consideró que el personal de enfermería mostraba un nivel alto de conocimiento y dominio técnico. Sin embargo, un 33.3% lo calificó como medio, lo que podría reflejar percepciones diversas, posiblemente relacionadas con la forma en que se ejecutan o explican los procedimientos. Este hallazgo guarda relación con la investigación de Borjas y Vasquez (2015) en el Hospital Arzobispo Loayza, donde los padres valoraron la competencia técnica de la enfermera como satisfactoria, aunque señalaron que la falta de interacción o de explicaciones sobre ciertos procedimientos disminuía su percepción de seguridad.

Respecto a la comunicación, el 60% de los padres manifestó una percepción alta, mientras que un 35% la consideró media y un 5% baja. Esta es la dimensión con el nivel más bajo de percepción alta, lo que sugiere que, si bien la mayoría de los padres se sienten informados, aún existe margen de mejora en la claridad, frecuencia y oportunidad de la información proporcionada.

Esto se alinea con el informe del Instituto Nacional de Salud del Niño (2021), que identificó la falta de comunicación como una de las principales debilidades en servicios de cuidados intensivos neonatales. La calidad del vínculo entre el profesional y la familia depende en gran parte de una comunicación empática y continua.

En esta dimensión, el 68.3% de los padres expresó una percepción alta, lo que indica que el personal de enfermería fue percibido como accesible y atento. La rapidez con la que responden a las preocupaciones o necesidades de los padres influye directamente en su tranquilidad emocional y confianza en el servicio. Este hallazgo coincide con la revisión de Khowaja et al. (2021), quienes destacaron que la disponibilidad del personal de enfermería es uno de los factores más valorados por los padres, al permitirles sentirse acompañados y protegidos durante la hospitalización de sus hijos.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye que la percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz respecto a la calidad de atención brindada por la enfermera es, en su mayoría, positiva. La mayoría de los padres valoraron el cuidado recibido como de alta calidad, destacando especialmente el trato humano y la disponibilidad del personal de enfermería. Esto refleja un ejercicio profesional comprometido con el bienestar del neonato y su entorno familiar, en concordancia con los principios de atención humanizada.

- a) Respecto al trato humano, se concluye que el 70% de los padres percibió un nivel alto de calidez, respeto y empatía en la atención enfermera, lo que sugiere una adecuada sensibilidad interpersonal por parte del personal hacia las familias, en un contexto emocionalmente vulnerable.
- b) Sobre la competencia profesional, se observó que el 65% de los padres consideró que las enfermeras demostraron capacidad técnica, seguridad y conocimiento, aunque un 33.3% señaló una percepción media. Esto sugiere que, si bien la competencia técnica es reconocida, es importante reforzar la visibilidad de dicha competencia a través de una comunicación más explícita y explicativa.
- c) En relación con la comunicación, el 60% percibió un nivel alto de interacción, pero un 35% la consideró media. Esta dimensión fue la más baja en cuanto a percepción alta, lo que indica una necesidad de mejorar la frecuencia, claridad y oportunidad de la información ofrecida a los padres.
- d) Respecto a la disponibilidad y respuesta oportuna, el 68.3% de los padres manifestó una percepción alta, lo que demuestra que las enfermeras estuvieron accesibles, prestas a atender inquietudes y brindar apoyo durante la hospitalización del neonato.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- a) Fortalecer la atención humanizada, promoviendo capacitaciones continuas en habilidades blandas como empatía, escucha activa y contención emocional, a fin de mantener y potenciar el trato humano que ya es bien percibido por los padres.
- b) Visibilizar la competencia profesional del personal de enfermería, mediante una comunicación más clara de los procedimientos realizados y del rol que cumple la enfermera, para generar mayor confianza y reconocimiento por parte de los padres.
- c) Implementar estrategias de mejora en la comunicación enfermera-padre, como el uso de información verbal estructurada, materiales informativos sencillos (trípticos, infografías), y rutinas diarias de actualización familiar, con el objetivo de reducir la incertidumbre y aumentar la satisfacción.
- d) Mantener los niveles de accesibilidad y respuesta oportuna, reforzando los turnos, flujos de atención y coordinación interna del equipo de enfermería para asegurar la disponibilidad continua del personal, incluso en situaciones de alta demanda.
- e) Promover una evaluación periódica de la percepción de los padres, mediante encuestas internas breves, que permitan monitorear la calidad del cuidado de forma continua e implementar acciones correctivas oportunas.

## VIII. REFERENCIAS

- AWHONN. (2015). *Standards for professional registered nurse staffing for perinatal units* (2nd ed.). Association of Women's Health, Obstetric and Neonatal Nurses.
- Albujar (2022). *Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un hospital público, Chiclayo 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4832/1/TL\\_AlbujarSoplapucoRuth.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4832/1/TL_AlbujarSoplapucoRuth.pdf)
- Arnedo Crespo, A. S. (2023). *Percepción del cuidado humanizado que brinda el enfermero en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima* [Tesis de grado, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio Institucional UMA. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1926>
- Borjas Avalos, G. y Vasquez Bravo, M (2015). *Nivel de satisfacción de las madres sobre las competencias profesionales de la enfermera respecto al cuidado del neonato de alto riesgo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza- 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120309>
- Escobedo, A. (2024). *Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en la UCIN de un hospital nivel III de Lima, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16631/Percepcion\\_EscobedoReyes\\_Angie.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16631/Percepcion_EscobedoReyes_Angie.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- González, M. y Sánchez, L. (2022). Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería en unidades neonatales: un enfoque centrado en la familia. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 30, e3748. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.5374.3748>
- Griffin, T. (2006). Family-centered care in the NICU. *Journal of Perinatal & Neonatal Nursing*, 20(1), 98–102. <https://doi.org/10.1097/00005237-200601000-00019>
- Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja. (2021). *Informe técnico sobre la experiencia de los padres en la unidad de cuidados intensivos neonatales*. MINSA.
- Khowaja, A., Salami, B. y Pillay, J. (2021). Parents’ experiences in neonatal intensive care units: A systematic review. *Journal of Clinical Nursing*, 30(1–2), 21–34. <https://doi.org/10.1111/jocn.15485>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *La calidad de la atención en salud: un imperativo para la cobertura universal*. OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/272465>
- Malpartida, G. (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*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11665>
- Robles, M. (2021). *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 pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://hdl.handle.net/20.500.12840/5101>
- Silva, F. C., Andrade, M. A. y Melo, D. O. (2020). Satisfacción de los padres con el cuidado enfermero en neonatología: estudio en hospitales de Brasil. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(1), e20180644. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0644>

## IX. ANEXOS

### Anexo A: Matriz de consistencia

**Título:** “Percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Octavio Mongrut Muñoz– 2023”

| Formulación del problema                                                                                                                                                                                    | Objetivo general                                                                                                                                                                                              | Objetivos específicos                                                                                                                 | Variable                                                                                              | Diseño metodológico                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz – 2023? | Determinar la percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz – 2023. | Identificar la percepción de los padres sobre el trato humano que brinda la enfermera en el servicio de neonatología.                 | Variable principal:<br>Percepción de los padres sobre la calidad de atención de la enfermera          | Tipo: Cuantitativa;<br>Nivel: Descriptiva                   |
|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               | Evaluar la percepción de los padres respecto a la competencia profesional y técnica de la enfermera en el cuidado del recién nacido.  |                                                                                                       | Diseño: No experimental, transversal                        |
|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               | Describir la percepción de los padres sobre la comunicación que establece la enfermera con la familia durante la hospitalización.     | Dimensiones: Trato humano, competencia profesional, comunicación, disponibilidad y respuesta oportuna | Muestra: 60 padres;                                         |
|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               | Analizar la percepción de los padres sobre la disponibilidad y respuesta oportuna de la enfermera ante sus necesidades o inquietudes. |                                                                                                       | Técnica: Encuesta;<br>Instrumento: Cuestionario tipo Likert |

## Anexo B: Operacionalización de variables

| Variable                                                              | Dimensión                           | Indicadores                                                                          | Ítems | Escala de medición         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|
| Percepción de los padres sobre la calidad de atención de la enfermera | Trato humano                        | - Amabilidad - Empatía - Respeto                                                     | 1–5   | Escala tipo Likert (1 a 5) |
|                                                                       | Competencia profesional             | - Seguridad en los procedimientos - Conocimiento técnico - Cumplimiento de funciones | 6–10  | Escala tipo Likert (1 a 5) |
|                                                                       | Comunicación                        | - Claridad de la información - Frecuencia del contacto - Escucha activa              | 11–15 | Escala tipo Likert (1 a 5) |
|                                                                       | Disponibilidad y respuesta oportuna | - Presencia constante - Rapidez ante solicitudes - Apoyo inmediato                   | 16–20 | Escala tipo Likert (1 a 5) |

## **Anexo C: Cuestionario**

Tesis: “Percepción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Octavio Mongrut Muñoz – 2023”

Usted ha sido invitado/a participar en un estudio que tiene como objetivo conocer cómo perciben los padres la atención brindada por las enfermeras del servicio de neonatología. Su participación es voluntaria, anónima y confidencial. La información obtenida será utilizada exclusivamente con fines académicos.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones. Por favor, marque con una X la opción que mejor refleje su opinión en cada ítem. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su experiencia personal.

Escala de valoración:

**Totalmente desacuerdo: 1**

**En desacuerdo: 2**

**Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3**

**De acuerdo: 4**

**Totalmente de acuerdo: 5**

| Nº                                         | Ítem                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Trato humano</b>                        |                                                                                |   |   |   |   |   |
| 1                                          | La enfermera trata con respeto a los padres.                                   |   |   |   |   |   |
| 2                                          | Me siento escuchado/a por la enfermera cuando tengo alguna inquietud.          |   |   |   |   |   |
| 3                                          | La enfermera muestra amabilidad al dirigirse a nosotros.                       |   |   |   |   |   |
| 4                                          | La enfermera brinda apoyo emocional a los padres.                              |   |   |   |   |   |
| 5                                          | La enfermera demuestra empatía frente a la situación que vivimos.              |   |   |   |   |   |
| <b>Competencia profesional</b>             |                                                                                |   |   |   |   |   |
| 6                                          | La enfermera conoce los procedimientos adecuados para cuidar al recién nacido. |   |   |   |   |   |
| 7                                          | La enfermera muestra seguridad al realizar su trabajo.                         |   |   |   |   |   |
| 8                                          | Cumple puntualmente con las actividades de cuidado.                            |   |   |   |   |   |
| 9                                          | Realiza los procedimientos con cuidado y responsabilidad.                      |   |   |   |   |   |
| 10                                         | Brinda información confiable sobre el estado del recién nacido.                |   |   |   |   |   |
| <b>Comunicación</b>                        |                                                                                |   |   |   |   |   |
| 11                                         | La enfermera me explica de forma clara lo que necesito saber.                  |   |   |   |   |   |
| 12                                         | Me brinda información cuando hay algún cambio en el estado del bebé.           |   |   |   |   |   |
| 13                                         | Me mantiene informado/a de los procedimientos que se realizan.                 |   |   |   |   |   |
| 14                                         | La enfermera me permite hacer preguntas sin dificultad.                        |   |   |   |   |   |
| 15                                         | Me responde con amabilidad cuando tengo dudas.                                 |   |   |   |   |   |
| <b>Disponibilidad y respuesta oportuna</b> |                                                                                |   |   |   |   |   |
| 16                                         | La enfermera está disponible cuando la necesito.                               |   |   |   |   |   |
| 17                                         | Atiende mis inquietudes con prontitud.                                         |   |   |   |   |   |
| 18                                         | Se presenta con frecuencia en la sala para revisar al recién nacido.           |   |   |   |   |   |
| 19                                         | Da seguimiento al estado del bebé en todo momento.                             |   |   |   |   |   |
| 20                                         | Está atenta a cualquier cambio en el estado del neonato.                       |   |   |   |   |   |