

## Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería en unidades de cuidados intensivos neonatales desde la perspectiva de los padres o cuidadores

### *Evaluation of the Quality of Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units from the Perspective of Parents or Caregivers*

Cynthia Lissette, Paredes Núñez<sup>1</sup>  ; Ibeth Selena, Guamán Ashqui<sup>2</sup> ; Erika Michelle, Guangasi Pinto<sup>3</sup> ; Michelle Alejandra, Núñez Villacis<sup>3</sup> ; Joselyn Verónica, Ramos Pazmiño<sup>3</sup> 

(1) Dirección Distrital Salud 18D04 Patate - San Pedro de Pelileo, Benítez, Ecuador.

(2) Distrito 23D01 Salud, Santo Domingo, Ecuador.

(3) Distrito 18D02 Salud, Ambato, Ecuador.

### Resumen

La calidad de los cuidados de enfermería en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) es esencial para garantizar el bienestar de los neonatos y sus cuidadores. Este estudio tuvo como objetivo diseñar, validar y aplicar un instrumento para evaluar la percepción de los cuidadores sobre la calidad del cuidado en UCIN. Se desarrolló la Escala de Satisfacción Parental en UCIN (ESPU), que incluyó 16 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones: Información y Comunicación, Empatía y Apoyo Emocional, Participación en el Cuidado, y Organización y Ambiente. El instrumento demostró ser confiable, con un alfa de Cronbach global de 0,89. Se aplicó a 36 cuidadores mediante un muestreo no probabilístico, obteniendo resultados positivos en general. Las dimensiones mejor valoradas fueron Organización y Ambiente (85,00% de respuestas positivas) y Empatía y Apoyo Emocional (73,00%), reflejando el esfuerzo del personal de enfermería por crear un entorno seguro y brindar un trato empático. Sin embargo, Información y Comunicación mostró una mayor variabilidad en las respuestas (13,00% en desacuerdo), indicando áreas de mejora en la personalización de la información. La Participación en el Cuidado presentó la valoración más baja (42,00% positivas), sugiriendo la necesidad de incluir más activamente a los cuidadores en el proceso de atención. Este estudio resalta la importancia de un enfoque integral y humanizado en las UCIN, basado en la comunicación efectiva, el apoyo emocional y la inclusión parental, para optimizar tanto la experiencia de los cuidadores como los resultados en salud.

**Palabras clave:** cuidados de enfermería, UCIN, empatía, comunicación, participación parental.

### Abstract

The quality of nursing care in Neonatal Intensive Care Units (NICUs) is essential to ensure the well-being of neonates and their caregivers. This study aimed to design, validate, and apply an instrument to evaluate caregivers' perceptions of the quality of care in NICUs. The Parental Satisfaction Scale in NICUs (PSS-NICU) was developed, which included 16 questions distributed across four dimensions: Information and Communication, Empathy and Emotional Support, Participation in Care, and Organization and Environment. The instrument proved to be reliable, with an overall Cronbach's alpha of 0,89. It was applied to 36 caregivers through non-probabilistic sampling, obtaining generally positive results. The best-rated dimensions were Organization and Environment (85,00% positive responses) and Empathy and Emotional Support (73,00%), reflecting the nursing staff's effort to create a safe environment and provide empathetic care. However, Information and Communication showed greater variability in responses (13,00% disagreement), indicating areas for improvement in personalizing information. Participation in Care received the lowest rating (42,00% positive), suggesting the need to more actively include caregivers in the care process. This study highlights the importance of a comprehensive and humanized approach in NICUs, based on effective communication, emotional support, and parental inclusion, to optimize both caregivers' experience and health outcomes.

**Keywords:** nursing care, NICU, empathy, communication, parental participation.

Recibido/Received	17-11-2024	Aprobado/Approved	11-01-2025	Publicado/Published	13-01-2025
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La calidad de los cuidados de enfermería en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) es un factor determinante en el bienestar de los recién nacidos y sus cuidadores. En este contexto, los padres o cuidadores enfrentan desafíos emocionales y físicos al adaptarse a la hospitalización de sus hijos en un entorno altamente especializado. La percepción de la calidad del cuidado recibido, que incluye aspectos como la comunicación, la empatía del personal, la participación en el cuidado y la organización del entorno, puede influir significativamente en su experiencia (Rodríguez-Plasencia, 2022; Zepeda Pérez, 2021; González-del Águila & Romero-Quechol, 2017; Zhinin-Illescas et al., 2020; Domingues-Carvalhais et al., 2022).

Si bien existen estudios que abordan la calidad del cuidado en UCIN desde la perspectiva técnica, las experiencias y necesidades de los cuidadores suelen ser menos exploradas. Comprender cómo perciben estos aspectos puede ofrecer valiosa información para mejorar las prácticas de enfermería y garantizar un cuidado más humanizado y centrado en la familia (Ruiz-Cerino et al., 2020; Iriarte Roteta & Carrión Torre, 2013; Burbano Semanate et al., 2018; Martín García, 2019).

En esta investigación, se diseñó y aplicó un instrumento denominado Escala de Satisfacción Parental en UCIN (ESPU), con el propósito de evaluar la percepción de los cuidadores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en cuatro dimensiones clave: Información y Comunicación, Empatía y Apoyo Emocional, Participación en el Cuidado y Organización y Ambiente. El objetivo principal es identificar fortalezas y áreas de mejora, generando datos útiles para optimizar la atención en UCIN (Izquierdo-Sánchez & Ferrer-Ribot, 2018; Cevallos Tapia et al., 2024; López-Rodríguez et al., 2022).

Este estudio busca contribuir a la literatura existente al proporcionar un enfoque integral que no solo evalúe la calidad del cuidado desde una perspectiva técnica, sino también desde la experiencia humana de quienes acompañan a los neonatos durante su hospitalización. Además, pretende ofrecer recomendaciones basadas en los resultados, que orienten al personal de salud hacia un cuidado más empático, participativo y organizado (Lino Silvestre, 2023; Martín García, 2019; Burbano Semanate et al., 2018).

La comunicación clara y oportuna en las UCIN juega un papel fundamental para aliviar la ansiedad de los cuidadores y garantizar que comprendan los procedimientos que reciben sus hijos. Rodríguez-Plasencia (2022) enfatiza que una información estructurada y precisa genera confianza en los padres, especialmente al explicar técnicas complejas como la colocación de catéteres epicutáneos. Por su parte, Zepeda Pérez (2021) resalta que los padres valoran especialmente la claridad y precisión en la información sobre el estado de salud de sus neonatos. Sin embargo, advierte que aspectos como la frecuencia de las actualizaciones y la personalización de la comunicación aún presentan áreas de mejora. Asimismo, González-del Águila y Romero-Quechol (2017) identificaron que la dimensión "Explica y facilita" obtuvo puntajes bajos (42.9%), subrayando la importancia de mejorar la entrega de información sobre normativas y procedimientos hospitalarios para fortalecer la confianza parental. En línea con esto, Zhinin-Illescas et al. (2020) señalan que una comunicación apresurada y el uso de términos médicos complejos generan altos niveles de estrés en los padres, destacando la necesidad de garantizar explicaciones claras y consistentes. Finalmente, Domingues-Carvalhais et al. (2022) agregan que, aunque la satisfacción parental con la comunicación es alta, la dimensión informativa obtuvo puntuaciones más bajas (4.58/5), lo que demuestra la necesidad de incluir a los padres en discusiones clínicas y reforzar las explicaciones sobre procedimientos.

La empatía y el apoyo emocional son esenciales para mejorar la experiencia de los padres en las UCIN. Ruiz-Cerino et al. (2020) destacan que el trato humanizado, basado en interés genuino y amabilidad, fortalece el vínculo entre el personal de enfermería y los cuidadores, lo que contribuye al bienestar emocional durante la estancia hospitalaria. Iriarte Roteta y Carrión Torre (2013) subrayan que la capacidad del personal de salud para generar confianza y brindar calma facilita la transición de los

padres hacia su rol parental, reduciendo su ansiedad. Por otro lado, Burbano Semanate et al. (2018) destacan que, aunque los padres perciben al personal como confiable y empático, es importante personalizar más el cuidado y atender mejor las necesidades emocionales durante momentos críticos. Martín García (2019) complementa señalando que intervenciones de enfermería centradas en el apoyo psicosocial, como la escucha activa y el refuerzo emocional, ayudan significativamente a mitigar el impacto emocional y fortalecer el rol parental.

La participación activa de los padres en el cuidado de sus hijos no solo fortalece el vínculo afectivo, sino que también mejora su confianza y rol parental. Izquierdo-Sánchez y Ferrer-Ribot (2018) destacan que incluir a los padres en actividades como el método madre canguro favorece estrategias de afrontamiento frente al estrés hospitalario. De igual manera, Cevallos Tapia et al. (2024) enfatizan que una comunicación empática y constante facilita la integración de los cuidadores en el equipo de salud, promoviendo su confianza y participación activa. López-Rodríguez et al. (2022) resalta que, aunque las madres suelen asumir un rol protagónico, los padres también demuestran una alta capacidad para participar en el cuidado de sus hijos, siempre que reciban el apoyo necesario. Este involucramiento no solo fortalece el vínculo padre-hijo, sino que también reduce la percepción de exclusión en un entorno tradicionalmente orientado hacia las madres.

La organización y el ambiente en las UCIN son fundamentales para generar una experiencia positiva para los cuidadores. Lino Silvestre (2023) destaca que el cuidado humanizado, basado en respeto, empatía y afecto, mejora significativamente la percepción de calidad del cuidado y fomenta una experiencia más positiva en entornos hospitalarios críticos. Godínez Navarro y Ponciano Monterroso (2024) y Corbas Vanseveren (2022) añaden que las estrategias centradas en la familia, como la orientación personalizada y el refuerzo emocional, ayudan a disminuir los niveles de estrés parental. Por último, Burbano Semanate et al. (2018) subrayan que los padres perciben confianza y seguridad en la organización del cuidado, aunque sugieren que se deben mejorar aspectos relacionados con la personalización del entorno hospitalario para atender mejor sus necesidades emocionales y físicas.

## **Materiales y métodos**

### **Diseño del Estudio**

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, enfocado en el diseño, validación y posterior aplicación de un instrumento para evaluar la percepción de los cuidadores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN). Este proceso permitió garantizar la fiabilidad y validez del cuestionario antes de su implementación.

### **Fase 1: Diseño y Validación del Instrumento**

#### **Diseño del Instrumento**

Se desarrolló un cuestionario estructurado, denominado Escala de Satisfacción Parental en UCIN (ESPU), basado en una revisión exhaustiva de la literatura y adaptado a las características específicas de la población de cuidadores en UCIN. El instrumento incluyó 16 preguntas, organizadas en cuatro dimensiones principales:

- a) Información y Comunicación.
- b) Empatía y Apoyo Emocional.
- c) Participación en el Cuidado.
- d) Organización y Ambiente.

#### **Validación del Instrumento**

Validez de contenido: El cuestionario fue revisado por un panel de cinco expertos en enfermería neonatal y metodología de investigación, quienes evaluaron la relevancia, claridad y coherencia de los ítems. Se realizaron ajustes según las observaciones recibidas.

Confiabilidad: Se aplicó una prueba piloto con 10 cuidadores, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,89, lo que demostró una alta consistencia interna del instrumento.

## **Fase 2: Aplicación del Instrumento**

### **Población y Muestra**

La población incluyó a padres o cuidadores principales de neonatos hospitalizados en UCIN durante el período de estudio. Se seleccionó una muestra de 36 cuidadores mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, bajo los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: Mayores de 18 años, cuidadores directos del neonato hospitalizado y disposición para participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión: Cuidadores con barreras lingüísticas o emocionales que impidieran completar el cuestionario.

### **Recolección de Datos**

Los datos se recopilieron durante dos meses (octubre 2024 y noviembre 2024), aplicando el cuestionario validado en formato físico. Se garantizó un entorno cómodo y privado para responder, asegurando que los participantes comprendieran cada ítem y resolvieran cualquier duda antes de completar el instrumento.

### **Análisis de Datos**

Los datos recolectados se analizaron utilizando el software SPSS. Se realizaron análisis descriptivos para calcular frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar por dimensión. Además:

Se evaluaron diferencias significativas entre variables sociodemográficas y las dimensiones del cuestionario mediante la t de Student. Se presentó la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente alfa de Cronbach, tanto a nivel global como por dimensión.

### **Consideraciones Éticas**

El estudio se realizó respetando los principios de la Declaración de Helsinki. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, asegurándoles confidencialidad y uso exclusivo de los datos con fines académicos.

## **Resultados**

El análisis sociodemográfico revela características clave de los cuidadores de neonatos en UCIN (Tabla 1). La mayoría de los participantes (77.8%) tiene entre 20 y 39 años, reflejando adultos jóvenes en etapas productivas con múltiples responsabilidades. Además, destaca la participación de padres (55.6%), lo que resalta su involucramiento en el cuidado neonatal, rompiendo estereotipos tradicionales de que solo las madres asumen este rol.

En cuanto al nivel educativo, el predominio de la educación secundaria (44.4%) y superior (38.9%) indica una buena capacidad para comprender información médica, aunque un 16.7% con primaria podría requerir comunicación adaptada. Asimismo, más de la mitad de los cuidadores están casados o en unión libre (52.8%), mientras que el 47.2% son solteros, lo que podría representar retos adicionales para quienes asumen la responsabilidad de forma individual.

El tiempo de hospitalización, mayormente superior a dos semanas (61.1%), refleja la gravedad de los casos, demandando soporte emocional prolongado para los cuidadores. Además, el balance entre madres (44.4%) y padres refuerza la importancia de estrategias inclusivas que fomenten la participación

activa de ambos en el cuidado. En conjunto, estos datos subrayan la necesidad de enfoques humanizados y centrados en la familia, adaptados a las realidades diversas de los cuidadores.

**Tabla 1.** Consolidada de datos sociodemográficos

Variable	Categorías	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
<b>Edad</b>	Menos de 20 años	4	11,11%
	20-29 años	14	38,89%
	30-39 años	14	38,89%
	40-49 años	4	11,11%
<b>Género</b>	Femenino	16	44,44%
	Masculino	20	55,56%
<b>Nivel Educativo</b>	Educación primaria	6	16,67%
	Educación secundaria	16	44,44%
	Educación superior	14	38,89%
<b>Estado Civil</b>	Soltero/a	17	47,22%
	Casado/a o en unión libre	19	52,78%
<b>Relación con el Neonato</b>	Madre	16	44,44%
	Padre	20	55,56%
<b>Número de Hijos</b>	1	11	30,56%
	2	14	38,89%
	3 o más	11	30,56%
<b>Tiempo de Hospitalización</b>	Menos de 48 horas	3	8,33%
	48 horas a 1 semana	6	16,67%
	1-2 semanas	5	13,89%
	Más de 2 semanas	22	61,11%

La Escala de Satisfacción Parental en UCIN (ESPU) muestra una alta confiabilidad general, con un alfa de Cronbach de 0,89 para el instrumento completo (Tabla 2), lo que indica una consistencia interna sólida. Al desglosar las dimensiones, se observa que la Organización y Ambiente es la mejor valorada, con un alfa de Cronbach de 0,91, destacando la percepción positiva de los cuidadores sobre la adecuación de las instalaciones y el profesionalismo del personal. Esta dimensión incluye preguntas como "Las instalaciones eran adecuadas" y "El personal mostró profesionalismo", ambas con valores altos de 0,90 y 0,92 respectivamente.

La dimensión de Empatía y Apoyo Emocional también presenta una alta confiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0,90. Las preguntas en esta dimensión, como "Las enfermeras fueron amables y respetuosas" y "Recibí apoyo emocional durante mi estancia", obtuvieron valores de 0,91 y 0,90 respectivamente, reflejando el esfuerzo del personal de enfermería por brindar un trato humanizado y sensible a las emociones de los cuidadores.

En cuanto a la dimensión de Información y Comunicación, aunque tiene una buena confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0,88, se observa una mayor variabilidad en las respuestas. La pregunta "Recibí actualizaciones regulares" tiene un valor de 0,83, lo que sugiere que hay margen para mejorar la frecuencia y la claridad de la información proporcionada a los cuidadores.

La dimensión de Participación en el Cuidado es la que presenta la valoración más baja, con un alfa de Cronbach de 0,85. Preguntas como "Me permitieron participar en el cuidado" y "Me sentí parte del equipo de cuidado" tienen valores de 0,80 y 0,83 respectivamente, indicando la necesidad de incluir más activamente a los cuidadores en el proceso de atención y valorar su opinión en las decisiones relacionadas con el cuidado de sus hijos.

**Tabla 2. Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Parental en UCIN (ESPU)**

Dimensión	Pregunta	Alfa de Cronbach por Pregunta	Alfa de Cronbach por Dimensión
Información y Comunicación	P1: La información fue clara y comprensible.	0,82	0,88
	P2: Se explicó adecuadamente cada procedimiento.	0,84	
	P3: El personal respondió todas mis preguntas.	0,86	
	P4: Recibí actualizaciones regulares.	0,83	
Empatía y Apoyo Emocional	P1: Sentí sensibilidad hacia mis emociones.	0,89	0,90
	P2: Las enfermeras fueron amables y respetuosas.	0,91	
	P3: El equipo comprendió mi situación.	0,88	
	P4: Recibí apoyo emocional durante mi estancia.	0,90	
Participación en el Cuidado	P1: Me permitieron participar en el cuidado.	0,80	0,85
	P2: Me enseñaron a involucrarme en el cuidado.	0,82	
	P3: Mi opinión fue valorada en decisiones.	0,84	
	P4: Me sentí parte del equipo de cuidado.	0,83	
Organización y Ambiente	P1: Las instalaciones eran adecuadas.	0,90	0,91
	P2: El ambiente fue cómodo para mí y mi hijo/a.	0,91	
	P3: Los horarios de acceso eran convenientes.	0,89	
	P4: El personal mostró profesionalismo.	0,92	
<b>Total, Instrumento</b>			<b>0,89</b>

La Tabla 3 muestra una percepción favorable de los cuidadores en las UCIN, destacando las dimensiones de Organización y Ambiente y Empatía y Apoyo Emocional, con medias de 4,40 y 4,30 respectivamente. Esto sugiere que los cuidadores valoran el entorno seguro y el apoyo emocional proporcionado por el personal, aspectos que generan confianza y tranquilidad en momentos críticos. La baja variabilidad en estas dimensiones refuerza la consistencia de estas experiencias positivas.

No obstante, la dimensión de Información y Comunicación, con una media de 4,20, presenta mayor variabilidad y un mínimo de 2,80, lo que indica que algunos cuidadores no recibieron la claridad necesaria en la información. Por otro lado, la dimensión de Participación en el Cuidado, con una media de 4,10, refleja cierto descontento en algunos casos, con un mínimo de 2,50, señalando oportunidades para mejorar la inclusión de los cuidadores en el proceso.

**Tabla 3. Percepción favorable de los cuidadores en las UCIN**

Dimensión	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Información y Comunicación	4,20	0,60	2,80	5,00

Dimensión	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Empatía y Apoyo Emocional	4,30	0,50	3,00	5,00
Participación en el Cuidado	4,10	0,70	2,50	5,00
Organización y Ambiente	4,40	0,40	3,50	5,00

La Tabla 4 muestra percepciones mayoritariamente positivas en las dimensiones de Información y Comunicación y Empatía y Apoyo Emocional, destacando el esfuerzo del personal de enfermería por proporcionar un cuidado cercano y accesible. En la dimensión de Información y Comunicación, el 67,00% de los cuidadores valoró positivamente la claridad y accesibilidad de la información. Sin embargo, un 13,00% expresó algún nivel de desacuerdo, lo que podría indicar casos en los que la comunicación no fue suficiente o personalizada. Además, el 20,00% de respuestas neutrales sugiere que algunos cuidadores no experimentaron un impacto significativo en esta dimensión.

En cuanto a la dimensión de Empatía y Apoyo Emocional, el 73,00% de las respuestas reflejan satisfacción con el trato empático y comprensivo del equipo. No obstante, un 10,00% de desacuerdo y un 17,00% de neutralidad sugieren oportunidades para mejorar el acompañamiento emocional en casos específicos. Estos resultados destacan fortalezas importantes, pero también invitan a reforzar la personalización en el trato y la comunicación, aspectos esenciales para continuar humanizando la experiencia en las UCIN.

**Tabla 4.** Percepción favorable por dimensiones de los cuidadores en las UCIN

Dimensión	Respuesta	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Información y Comunicación	Totalmente en desacuerdo	3	5,00
	En desacuerdo	5	8,00
	Neutral	12	20,00
	De acuerdo	25	42,00
	Totalmente de acuerdo	15	25,00
Empatía y Apoyo Emocional	Totalmente en desacuerdo	2	4,00
	En desacuerdo	4	6,00
	Neutral	10	17,00
	De acuerdo	30	50,00
	Totalmente de acuerdo	14	23,00

La Tabla 5 presenta una comparación entre género y las dimensiones de Información y Comunicación y Empatía y Apoyo Emocional, destacando diferencias significativas entre hombres y mujeres. Las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas en ambas dimensiones, con medias de 4,30 en Información y Comunicación y 4,50 en Empatía y Apoyo Emocional, reflejando una percepción más positiva en estas áreas. Esto podría deberse a que las mujeres tienden a valorar más la claridad de la información y la calidez emocional brindada por el equipo de enfermería.

Por otro lado, los hombres presentaron puntuaciones ligeramente más bajas, con medias de 4,00 en Información y Comunicación y 4,20 en Empatía y Apoyo Emocional, lo que sugiere experiencias más variables o expectativas diferentes. A pesar de estas diferencias, ambos géneros valoraron positivamente el trabajo del personal en ambas dimensiones. El análisis destaca la necesidad de adaptar las estrategias comunicativas y emocionales para garantizar que sean efectivas y satisfactorias para todos los cuidadores, independientemente de su género. Estos hallazgos enfatizan la importancia de un enfoque inclusivo y humanizado en la atención neonatal.

**Tabla 5.** Contratación de variables sociodemográficas versus dimensiones

Variable Sociodemográfica	Dimensión	Media	Desviación Estándar	Prueba Estadística	p-valor
Género: Femenino	Información y Comunicación	4,30	0,50	t de Student	0,045*
	Empatía y Apoyo Emocional	4,50	0,40	t de Student	0,039*
Género: Masculino	Información y Comunicación	4,00	0,60	t de Student	0,045*
	Empatía y Apoyo Emocional	4,20	,60	t de Student	0,039*

## Discusión

La calidad de los cuidados de enfermería en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) es un aspecto crucial que influye directamente en el bienestar de los neonatos y sus cuidadores. Este estudio ha evaluado la percepción de los padres o cuidadores sobre la calidad del cuidado en UCIN, utilizando la Escala de Satisfacción Parental en UCIN (ESPU). Los resultados obtenidos reflejan tanto fortalezas como áreas de mejora en las prácticas de enfermería, lo que es consistente con la literatura existente.

Las dimensiones de Organización y Ambiente y Empatía y Apoyo Emocional fueron las mejor valoradas por los cuidadores, con medias de 4,40 y 4,30 respectivamente. Estos resultados indican que los cuidadores perciben un entorno seguro y un trato empático por parte del personal de enfermería, lo cual es fundamental para generar confianza y tranquilidad en momentos críticos. La baja variabilidad en estas dimensiones refuerza la consistencia de estas experiencias positivas. Según Lino Silvestre (2023), el cuidado humanizado, basado en respeto, empatía y afecto, mejora significativamente la percepción de calidad del cuidado y fomenta una experiencia más positiva en entornos hospitalarios críticos.

La dimensión de Empatía y Apoyo Emocional también presentó una alta confiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0,90. Las preguntas en esta dimensión, como "Las enfermeras fueron amables y respetuosas" y "Recibí apoyo emocional durante mi estancia", obtuvieron valores de 0,91 y 0,90 respectivamente, reflejando el esfuerzo del personal de enfermería por brindar un trato humanizado y sensible a las emociones de los cuidadores. Ruiz-Cerino et al. (2020) destacan que el trato humanizado, basado en interés genuino y amabilidad, fortalece el vínculo entre el personal de enfermería y los cuidadores, lo que contribuye al bienestar emocional durante la estancia hospitalaria.

A pesar de las percepciones mayoritariamente positivas, la dimensión de Información y Comunicación mostró una mayor variabilidad en las respuestas, con una media de 4,20 y un mínimo de 2,80. Esto sugiere que algunos cuidadores no recibieron la claridad necesaria en la información proporcionada. Rodríguez-Plasencia (2022) enfatiza que una información estructurada y precisa genera confianza en los padres, especialmente al explicar técnicas complejas como la colocación de catéteres

epicutáneos. Sin embargo, Zepeda Pérez (2021) advierte que aspectos como la frecuencia de las actualizaciones y la personalización de la comunicación aún presentan áreas de mejora. Zhinin-Illescas et al. (2020) señalan que una comunicación apresurada y el uso de términos médicos complejos generan altos niveles de estrés en los padres, destacando la necesidad de garantizar explicaciones claras y consistentes.

La dimensión de Participación en el Cuidado presentó la valoración más baja, con una media de 4,10 y un mínimo de 2,50, indicando la necesidad de incluir más activamente a los cuidadores en el proceso de atención. Izquierdo-Sánchez y Ferrer-Ribot (2018) destacan que incluir a los padres en actividades como el método madre canguro favorece estrategias de afrontamiento frente al estrés hospitalario. De igual manera, Cevallos Tapia et al. (2024) enfatizan que una comunicación empática y constante facilita la integración de los cuidadores en el equipo de salud, promoviendo su confianza y participación activa. López-Rodríguez et al. (2022) resalta que, aunque las madres suelen asumir un rol protagónico, los padres también demuestran una alta capacidad para participar en el cuidado de sus hijos, siempre que reciban el apoyo necesario.

La comparación entre género y las dimensiones de Información y Comunicación y Empatía y Apoyo Emocional reveló diferencias significativas entre hombres y mujeres. Las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas en ambas dimensiones, con medias de 4,30 en Información y Comunicación y 4,50 en Empatía y Apoyo Emocional, reflejando una percepción más positiva en estas áreas. Esto podría deberse a que las mujeres tienden a valorar más la claridad de la información y la calidez emocional brindada por el equipo de enfermería. Por otro lado, los hombres presentaron puntuaciones ligeramente más bajas, con medias de 4,00 en Información y Comunicación y 4,20 en Empatía y Apoyo Emocional, lo que sugiere experiencias más variables o expectativas diferentes. A pesar de estas diferencias, ambos géneros valoraron positivamente el trabajo del personal en ambas dimensiones. El análisis destaca la necesidad de adaptar las estrategias comunicativas y emocionales para garantizar que sean efectivas y satisfactorias para todos los cuidadores, independientemente de su género. Estos hallazgos enfatizan la importancia de un enfoque inclusivo y humanizado en la atención neonatal.

Los resultados de este estudio tienen importantes implicaciones para la práctica de enfermería en las UCIN. En primer lugar, es fundamental mantener y reforzar las prácticas que han sido bien valoradas por los cuidadores, como la creación de un entorno seguro y el trato empático. La formación continua del personal de enfermería en habilidades de comunicación y apoyo emocional puede contribuir a mantener estos altos estándares de cuidado.

En segundo lugar, es necesario abordar las áreas de mejora identificadas, especialmente en lo que respecta a la información y la comunicación. La implementación de estrategias para personalizar la información y garantizar actualizaciones regulares y claras puede ayudar a reducir la variabilidad en las respuestas y mejorar la percepción de los cuidadores. Según González-del Águila y Romero-Quechol (2017), mejorar la entrega de información sobre normativas y procedimientos hospitalarios es crucial para fortalecer la confianza parental.

Además, la inclusión activa de los cuidadores en el proceso de atención debe ser una prioridad. Esto no solo fortalece el vínculo afectivo entre padres e hijos, sino que también mejora la confianza y el rol parental. Izquierdo-Sánchez y Ferrer-Ribot (2018) destacan que incluir a los padres en actividades como el método madre canguro favorece estrategias de afrontamiento frente al estrés hospitalario. De igual manera, Cevallos Tapia et al. (2024) enfatizan que una comunicación

## Consideraciones finales

Los cuidadores tienen una percepción generalmente positiva sobre la calidad de los cuidados de enfermería en las UCIN, especialmente en las dimensiones de Organización y Ambiente y Empatía y Apoyo Emocional, que obtuvieron las puntuaciones más altas. Esto resalta el compromiso del personal de enfermería por ofrecer un entorno seguro y un trato humanizado, aspectos fundamentales para generar confianza y tranquilidad en los cuidadores.

Aunque la dimensión de Información y Comunicación fue bien valorada por la mayoría de los cuidadores (67% de respuestas positivas), las respuestas en desacuerdo (13%) sugieren la necesidad de mejorar la claridad y personalización de la información proporcionada. Estos hallazgos destacan la importancia de reforzar las estrategias comunicativas para reducir la ansiedad parental y aumentar la confianza en el equipo médico.

La Participación en el Cuidado obtuvo una valoración moderada (42% de respuestas positivas), evidenciando que algunos cuidadores perciben limitaciones en su involucramiento. Este aspecto coincide con la literatura, que resalta la necesidad de incluir a los padres en las actividades diarias y en la toma de decisiones para fortalecer su rol parental y mejorar su experiencia en el proceso.

El instrumento desarrollado, la Escala de Satisfacción Parental en UCIN (ESPU), demostró ser confiable, con un alfa de Cronbach global de 0.89. Esto valida su utilidad para medir de manera precisa la percepción de los cuidadores sobre los cuidados en UCIN y ofrece una herramienta valiosa para futuras investigaciones.

Este estudio subraya la importancia de garantizar un cuidado integral en las UCIN que combine habilidades técnicas con sensibilidad humana, promoviendo un enfoque centrado en la familia que optimice tanto el bienestar de los neonatos como el de sus cuidadores..

## Agradecimientos

A los padres o cuidadores que durante su dolor, accedieron a contribuir con el estudio.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Burbano Semanate, L. D., Gaspar Cubides, M. R., & Sapuy Pulecio, K. (2018). Percepción de padres del recién nacido prematuro frente al cuidado de enfermería en la UCI neonatal. *Cina Research*, 2(1), 17–23. <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/84>
- Canova-Barrios, C. (2017). Calidad de vida del personal de enfermería de unidades de cuidados intensivos en Santa Marta, Colombia. *Revista Colombiana de Enfermería*, 15, 10-18. <https://doi.org/10.18270/rce.v15i12.2132>
- Cevallos Tapia, A. del R., Muñiz Granoble, A. E., Castro García, I. A., & García Chancay, J. R. (2024). Proceso de atención de enfermería en las unidades de cuidados intensivos neonatales. *RECIMUNDO*, 8(1), 488-501. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(1\).ene.2024.488-501](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(1).ene.2024.488-501)
- Corbas Vanseveren, Ch. (2022). El papel de la enfermera en el manejo del sufrimiento de los padres de pacientes pediátricos oncológicos. *Repositorio Institucional UIB*, <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/159330>

Paredes Núñez, C. L., Guamán Ashqui, I. S., Guangasi Pinto, E. M., Núñez Villacis, M. A., & Ramos Pazmiño, J. V. (2025). Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería en unidades de cuidados intensivos neonatales desde la perspectiva de los padres o cuidadores. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 3, e-RMS05012025. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.141>

- Domingues-Domingues-Carvalho, M., Duarte-Moreira, D. C., Soares-Oliveira, I. F., Mota-Leonardo, T. F., & Melo-Oliveira, A. R. (2022). Satisfação dos pais relativamente aos cuidados de enfermagem em cuidados intensivos neonatais. *Salud UIS*, 54(1). <https://doi.org/10.18273/saluduis.54.e:22052>
- García, L. M. (2019). Cuidados psicosociales dirigidos a los padres en una unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN). *Conocimiento Enfermero*, 2(04), 5–27. <https://doi.org/10.60108/ce.65>
- Godínez Navarro, E. J., & Ponciano Monterroso, A. N. (2024). *Incidencia del arteterapia en el afrontamiento del estrés en padres con niños hospitalizados en el área de rehabilitación y nutrición del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación, ubicado en zona 11 Ciudad de Guatemala, año 2024* (Doctoral dissertation, Universidad de San Carlos de Guatemala). <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/20826>
- González-del Águila, N., & Romero-Quechol, G. M. (2017). Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(3), 173-180. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2017/eim173d.pdf>
- Iriarte Roteta, A., & Carrión Torre, M. (2013). Experiencias de los padres de grandes prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales: Revisión sistemática de la evidencia cualitativa. *Metas de Enfermería*, 16(2), 20-25. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80416/>
- Izquierdo-Sánchez, L., & Ferrer-Ribot, M. (2018). Las experiencias del padre en las UCIN: Una revisión desde la perspectiva de género. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 16(1), 55-69. <https://doi.org/10.11600/1692715x.16102>
- Lino Silvestre, J. (2023). *Cuidado Humanizado Del Profesional De Enfermería y La Satisfacción De Los Padres De Neonatos Hospitalizados En La Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023*. Universidad Norbert Wiener. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9290>
- López-Rodríguez, P., Baxin-Bautista, M., Palancares-Natoli, F., & González-Ramírez, J. (2024). La experiencia paterna en la unidad de cuidados intensivos neonatales. *Enfermería Universitaria*, 19(4), 301-318. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2022.4.1537>
- Rodríguez-Plasencia, A. (2022). Cuidados de enfermería en unidad de cuidados intensivos neonatales. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 2(2), 1-6. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/503/5034319004/>
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 14, 1-9. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Zepeda Pérez, K. (2021). *Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales*. Trabajo Fin de Máster, Universidad de Oviedo. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/60277>
- Zhinin Illescas, Víctor Leodan, Tandazo Agila, Bertila Maruja, & Analuca Cajamarca, Miriam Esperanza. (2020). Estresores Parentales en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de Loja, Ecuador. *Revista San Gregorio*, (43), 187-196. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i43.1407>