



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA

Trabajo académico

Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con
el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología
de un Instituto Nacional, Lima 2023

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica

Presentado por:

Autor: Lescano Narazas, Diego Armando

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6731-9935>

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú
2023

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

Yo, Lescano Narazas, Diego Armando, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería Pediátrica de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un Instituto Nacional, Lima 2023", Asesorado por el Docente Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel, DNI N° 46992019, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:279892708, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Lescano Narazas, Diego Armando
 DNI N° 44937080



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel
 DNI N° 46992019

Lima, 29 de Junio de 2023

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi familia, amistades, que fueron parte de esta aventura, llamada especialidad, quienes me apoyan de manera incondicional día tras día

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por permitir cumplir
uno de mis sueños, a mis docen

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

JURADO

Presidente : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth

Secretario : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

Vocal : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

INDICE

1. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Metodológica	5
1.4.3. Justificación Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de hipótesis	17
2.3.1. Hipótesis general	17
2.3.2. Hipótesis específica	18

3. METODOLOGÍA	19
3.1. Método de la investigación	19
3.2. Enfoque de la investigación	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación	19
3.5. Población, muestra	20
3.6. Variable y operacionalización	21
3.7. Técnica e instrumento de recolección	22
3.7.1. Técnica	22
3.7.2. Descripción de instrumentos	22
3.7.3. Validación	22
3.7.4. Confiabilidad	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1. Cronograma de actividades	25
4.2. Presupuesto	26
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	27
ANEXOS	36
Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumento 1	39
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	41

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023. Material y método: Se trata de un estudio de método descriptivo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional. La población estará conformada por 80 madres acompañantes en el servicio de neonatología del instituto nacional entre los meses de Enero - Junio 2023. La recogida de datos se utilizará la técnica de la encuesta, utilizando un instrumento de 16 preguntas cabe resaltar que este instrumento ya ha sido validado en estudios anteriores y adaptados para ser aplicados en neonatos.

Palabras Clave: Calidad, Cuidado Enfermero, Nivel de Satisfacción.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care in the neonate and its relationship with the level of satisfaction of mothers in the neonatology service of a national institute, Lima 2023. Method: This is a descriptive study with a non-experimental, correlational design. The population will be made up of 80 mothers accompanying their babies in the neonatology service of the national institute between January and June 2023. The data collection will use the survey technique, using a 16-question instrument. It should be noted that this instrument has already been validated in previous studies and adapted to be applied to neonates.

Keywords: Quality, Nursing Care, Level of Satisfaction

I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En un mundo globalizado donde los grandes avances en tecnología e informática están al alcance de muchos, las enfermeras, necesitan mejorar los procesos asistenciales para brindar una atención de calidad a sus pacientes. (1) Nos encontramos frente a un sistema de salud con consumidores más exigentes que tienen mayores conocimientos de salud y quieren mejoras en la salud para aumentar su bienestar, todos estos procesos que intervienen en el funcionamiento del sistema sanitario hacen necesario añadir cada vez más valor a la percepción que tiene el usuario por los servicios prestados. (2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define “calidad” como la implementación de medidas relacionadas con la salud basadas en estándares de intervenciones seguras que son económicamente accesibles para las personas., además, también deben tener un impacto positivo en la mortalidad y la desnutrición. La crisis sanitaria y social mundial provocada por la enfermedad del nuevo coronavirus (COVID-19) ha puesto en relieve la labor fundamental de las enfermeras en la atención, la prevención y el tratamiento de la enfermedad. Hoy en día, grandes segmentos de la población pueden comprender la naturaleza de la profesión de enfermería porque somos nosotros quienes mejoramos la atención al paciente y las comunidades. (3)

Es por ello que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) afirma que la atención de calidad es importante ya que su ausencia influye en el sistema de salud, es así como la Comisión de sistemas de salud menciona que 8 millones de personas en América Latina mueren por enfermedades que hubiesen podido ser tratadas por el sistema de salud, lo cual no fue posible por la disminución en calidad de la atención. Por lo tanto, la

atención de calidad basada en guías es necesaria para mejorar la eficiencia y es un imperativo ético y moral. (4)

El Ministerio de Salud (MINSA) informa que atender las necesidades del acompañante de los pacientes hospitalizados es fundamental para una atención de calidad. Para los usuarios, la calidad se refiere principalmente a la interacción profesional, tiempos de espera, la privacidad, el acceso y, sobre todo, el disfrute del servicio por que acudió. (5) Sin embargo, Perú tiene un déficit de unas 27.625 enfermeras para llegar a una relación de 25 enfermeras por cada 10.000 habitantes. El 97% de las enfermeras trabaja en el sector público y el 6,02% trabaja en el MINSA y el gobierno local. (6)

La profesión de enfermería se caracteriza por servir y cuidar a sus consumidores y debe demostrar humanismo y dedicación en el cuidado para la mayor satisfacción posible. El acceso a los servicios es uno de los factores que se puede evaluar para determinar la satisfacción del usuario. La seguridad del paciente, las caídas, los errores de medicación y otros eventos adversos son el resultado del exceso de trabajo que tiene el profesional de salud, afectando al entorno laboral, al personal y los usuarios, lo que afecta la calidad y la seguridad de la atención y la eficacia de los servicios. (7)

Si bien el cuidado afecta a los pacientes durante la atención y tiene un impacto directo en la satisfacción que los pacientes y sus familiares pueden experimentar en el ámbito hospitalario en el que se encuentran ingresados, para brindar una atención de calidad, el personal de enfermería debe esforzarse a pesar de todos los obstáculos. (8)

Las enfermeras que trabajan en Neonatología son las principales responsables del cuidado de los recién nacidos hospitalizados, el cuidado es integral a nivel biopsicosocial

y espiritual e involucra a la madre, quien continúa el cuidado en el hogar y evalúa el cuidado brindado. (9)

Para saber si la atención brindada por un profesional es de calidad, se necesita una evaluación ya que nos puede decir qué aspectos requieren intervención, ya sean técnico científico, la humana y el entorno. Para lograr una atención óptima, los profesionales asistenciales deben preguntarse constantemente cuál es la mejor manera de garantizar una atención de calidad a sus pacientes. (10)

Pero para los profesionales de enfermería que trabajan en un Instituto Nacional, esto representa un gran desafío, por falta de recurso humano, la enfermera está a cargo de la atención integral de los recién nacidos, la educación a las madres depende de su nivel cognitivo y en algunos casos debe repetirse. Por lo anteriormente descrito, surgió la necesidad de realizar el presente proyecto de tesis con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de neonatología de un Hospital Nacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología?
- ¿Cómo es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023?
- ¿Cómo es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de neonatología.
- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de neonatología.

- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de neonatología.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación se justificará por su importancia y priorización al estudio directamente a los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de neonatología de un instituto nacional, permitiéndonos conocer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología, considerando como variable independiente cuidado de enfermería y sus dimensiones técnico científico, humana y entorno. variable dependiente nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología en sus dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. El presente proyecto utiliza como modelo metodológico la teoría de: Jean Watson “Teoría del cuidado Humanizado” y Ramona T. Mercer “Teoría del rol maternal”

1.4.2. Justificación metodológica

En esta investigación se emplearon herramientas efectivas y confiables que permitieran generar conocimiento que pueda ser aplicado a diversas investigaciones y estudios posteriores a realizarse en diversas instituciones. Enfatizar que este proyecto es uno de muchos precedentes que impactan en la mejora de la calidad del cuidado enfermero, esto es fundamental para la satisfacción del usuario.

1.4.3. Justificación practica

El estudio al tener un resultado del cuidado de enfermería en el neonato y nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología, permitirá promover y perfeccionar estrategias más cercanas a las necesidades de los pacientes y beneficiar a los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de neonatología de un Instituto Nacional, de esta forma, las enfermeras crean planes de mejora continua basados en la calidad, eficacia y eficiencia de la atención, aumentando la satisfacción de las madres con el cuidado de su recién nacido.

1.5. Delimitaciones de investigación

1.5.1. Temporal

La presente investigación se desarrollará de Agosto 2023.

1.5.2. Espacial

Este estudio se realizará en el servicio de neonatología de un instituto nacional

1.5.3. Población o Unidad de Análisis

La población del estudio estará conformada por los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de neonatología de un instituto nacional, durante el periodo de Enero a Junio 2023

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Zepeda (11), en España el 2021, en su investigación mide el “nivel de satisfacción materna – paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido en riesgo de una unidad de cuidados intensivos neonatales”, su estudio fue transversal, descriptivo no experimental, la población estuvo constituida por 24 padres y madres, se les aplicó el instrumento Escala de Satisfacción de Enfermería en Cuidados Críticos (NICSS) y CARE-Q de 49 ítems, reconociendo la puntuación media de satisfacción de los padres fue de 5,07 +- 2.92, con una puntuación máxima de 6, medida en una escala de Likert, al examinar las variables del instrumento en relación con el indicador técnico-científico y humano, se observa que el 89% de los encuestados expresan satisfacción con el servicio prestado. Los resultados de nuestro estudio indican que los participantes estaban muy satisfechos con la calidad del trato dispensado por las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN).

Ramírez C, et al. (12), en Colombia el 2020, nos menciona que investigación busca “analizar la relación entre el cuidador y profesional de enfermería en el acto de cuidado al recién nacido hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos neonatales”, este estudio empleó un enfoque cualitativo fenomenológico-hermenéutico para recopilar datos mediante entrevistas. Los resultados revelaron que la relación entre los cuidadores y las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos neonatales se forma en un entorno desconocido para los cuidadores. Los cuidadores expresaron la importancia de sentirse atendidos, apoyados y escuchados. La comunicación eficaz y la formación continua se identificaron como elementos cruciales para satisfacer estas necesidades. Estos aspectos

contribuyen a la transformación de la práctica enfermera, haciéndola más compasiva y centrada en la persona.

Canche (13), en Ecuador 2019, en su estudio realizado cuyo objetivo fue analizar el “cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra”, su estudio fue transversal y descriptivo, con enfoque cuantitativo, tuvo una población de 2 enfermeras y 60 padres de familia del servicio de pediatría a quienes se aplicó una encuesta CARE-Q que consta de 23 reactivos divididos en siete categorías, en los resultados obtenidos en la satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de Enfermería en el área de Alojamiento Conjunto del Hospital un 84.7% de satisfacción y un 0.71% de insatisfacción. En conclusión, hubo una relación funcional entre las dimensiones de estructura, proceso y resultado, los resultados del estudio revelaron un alto nivel de satisfacción, sin embargo, no se debe dejar de trabajar en esta y así incrementar la calidad de la atención.

Jaramillo L y Osorio S, (14), en Ecuador el 2021, en su investigación busca determinar la “calidad del cuidado de enfermería y percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología Medellín Colombia 2021”, el diseño de la investigación se caracteriza por ser un estudio descriptivo transversal. Los resultados para la dimensión monitorea y hace seguimiento fue de 95.2%, Accesibilidad 90.8%, Mantiene relación de confianza 88.6%, Conforta 87.2%, Explica y facilita 86.3%. Se concluye que la perspectiva de los padres sobre la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la unidad neonatal es predominantemente favorable. No obstante, es posible constatar la necesidad de mejorar elementos como las interacciones interpersonales y los mecanismos de comunicación.

Mejía S, García J. (15), en Ecuador el 2019 en su investigación busca determinar la “percepción de las madres acerca de los roles de enfermería al recién nacido prematuro en el área de neonatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, octubre del 2018 a enero del 2019”, este estudio cualitativo utilizó entrevistas con madres de recién nacidos prematuros para examinar el papel de la asistencia de enfermería. Los resultados revelaron que la asistencia de enfermería fue en general positiva, mostrando un nivel moderado de calidez y centrándose en salvaguardar al recién nacido mediante la utilización de equipos de protección personal y proporcionando cuidados afectuosos. Sin embargo, se observó que el aspecto educativo de la enfermería no era óptimo, ya que no era frecuente que las madres recibieran información oportuna sobre el estado de salud del recién nacido. En resumen, la valoración del servicio de enfermería sobre la percepción de la madre hacia el prematuro osciló entre media y positiva.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Carranza (16), en Lima el 2022, en su investigación que lleva por objetivo “determinar la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales, lima 2022”, presentando un estudio de método descriptivo, la muestra fue de 100 madres, quienes respondieron 2 cuestionarios, el primero mide la variable Calidad del cuidado Enfermero de 16 preguntas y para la variable Satisfacción de las madres 40 preguntas, obteniendo como resultado que en cuanto a la dimensión humana, baja calidad de atención 46,4%, en la dimensión técnica un 61,3% al realizar conductas con los niños, dimensión entorno alcanzó el 51,9% en cuanto a comodidad y privacidad. Concluyendo que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y

la satisfacción materna. Cuanto mayor sea el nivel de calidad del cuidado infantil, mayor será el nivel de satisfacción.

Loza L, Lloclla P (17) Pucallpa el 2023, en su estudio de investigación que tiene por objetivo medir el “nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha”, presenta un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental, la muestra conformada por 50 madres, quienes fueron sometidos a un cuestionario. En relación con las distintas dimensiones de los cuidados de enfermería, se observa que el 66% de los individuos expresan satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión procedimental, mientras que el 60% declaran satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión humana. Por el contrario, una mayoría significativa del 84% indica una falta de satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión ambiental. Se puede deducir que los puntos anteriores llevan a la conclusión lógica de que específicamente el 54%, de mamás manifestó su insatisfacción con la calidad de los cuidados de enfermería brindados en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico Yarinacocha.

Bach (18), Iquitos el 2021, nos refiere en su investigación cuyo objetivo es determinar la “satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en UCI neonatología hospital regional de Loreto”, el diseño fue descriptivo de corte transversal, la población fue conformada por 20 madres a los que se le aplicó un cuestionario Care Q, en cuanto al entorno, la mayoría de los padres (55%) experimentaron estancias hospitalarias de entre 1 y 5 días. Esta duración de la estancia se asoció a un alto nivel de satisfacción. Además, el 60% de los padres se mostraron satisfechos con los aspectos

técnico-científicos de los cuidados prestados, mientras que el 30% declararon haber sido atendidos con igualdad y agrado. En consecuencia, se puede concluir que el nivel de satisfacción con los cuidados prestados por el personal de enfermería del servicio de UCI neonatológica fue alto, ya que el 84,2% expresó un alto grado de satisfacción y el 15,8% indicó un nivel de satisfacción moderado.

Paredes (19), Lambayeque el 2021, en su estudio investigación que tiene por objetivo determinar el “calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres. Servicio de alojamiento conjunto – Neonatología Hospital Estatal Paita – Piura”; su estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo presentando una población de 357 madres y una muestra de 50 personas les aplico un instrumento (cuestionario) de 22 preguntas cerradas donde los resultados fue que las madres se pueden observar un alto grado de satisfacción 55% en lo referente al trato e información oportuna. En cuanto a la satisfacción en un porcentaje mínimo del 42%, concluyendo que todas las madres manifestaron haber recibido un cuidado de calidad en la atención de su recién nacido por parte del enfermero,

Milian (20), Trujillo el 2019, en su estudio de investigación tiene por objetivo dar a conocer la “calidad del cuidado de enfermería según percepción de la madre del neonato hospitalizado en el servicio de neonatología del Hospital la Caleta, Chimbote”, su estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo representada por 50 madres. Para la recolección de la información, se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento un cuestionario de 14 preguntas, los resultados indicaron que el nivel de calidad de los cuidados de enfermería era considerado regular por el 43% de los participantes, mientras que el 31% lo percibía como bueno y el 26% tenía un juicio de mala calidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Calidad del cuidado de enfermería

Florence Nightingale, que fue la precursora a la introducción del concepto de calidad en la atención al paciente, argumentó que “Los patrones de enfermedad pueden cambiar cuando comparamos los tratamientos con los resultados y usamos herramientas para medir la efectividad de los sistemas de atención y la atención hospitalaria”. (21)

Según Henderson, la calidad de la atención es un conjunto de características y acciones que permiten que cada paciente se recupere, responda a sus necesidades y satisfaga sus expectativas, logrando así la mayor satisfacción posible para los usuarios y profesionales. (22)

La atención es la esencia de la enfermería, Leninger en 1984, realizó los primeros intentos de sistematizar y clasificar conceptualmente la noción de cuidados transcultural, sostiene que: “el cuidado es la esencia y el campo central, unificador y dominante que caracteriza a la enfermería”, para la enfermera el cuidado es un objetivo con la más alta dedicación al paciente. (23)

Según Avedis Donabedian (1980), delimita la calidad asistencial como “la capacidad de alcanzar el máximo beneficio esperado, teniendo en cuenta los valores del individuo y de la sociedad”. Así, el nivel de calidad se refiere al grado en que se espera que la atención brindada logre una relación riesgo/beneficio más favorable para los usuarios que reciben atención hospitalaria. (24)

- Dimensiones de la Calidad

El Colegio de Enfermeros del Perú, en su documento “Normas para la Gestión de la Calidad de la Atención de Enfermería (2008)”, ha tomado en cuenta las propuestas de Avedis Donaveján, que establece tres dimensiones: aspectos técnicos de la atención, relaciones interpersonales, y entorno de la atención. Tales dimensiones se expresan de la siguiente manera: (25)

- Dimensión técnica:

Donabedian refiere que los cuidadores deben aplicar la ciencia y la tecnología para maximizar los beneficios para la salud de sus usuarios, abordar tanto los problemas potenciales como los reales sin aumentar simultáneamente los riesgos y brindar beneficios para la salud.

El Ministerio de Salud establece la dimensión Técnico-Científica está orientada a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud y se caracteriza por:

- Efectividad: Describe los efectos positivos en el estado de salud.
- Eficacia: Describe el logro de las metas de salud mediante la adecuada aplicación de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia: Se trata de utilizar correctamente los recursos para lograr los resultados deseados.
- Continuidad: Es la prestación continua e ininterrumpida de un servicio.
- Seguridad: Es la forma en que se prestan los servicios de salud, determinada por el proceso de atención, con el objetivo de brindar beneficios y mitigar los riesgos para la salud del paciente.

- Integralidad: Cuando los usuarios reciben los beneficios de salud requeridos por su condición mientras se preocupan por la salud de sus acompañantes. (26)

- Dimensión Interpersonal:

En la dimensión interpersonal, Avedis Donabedian argumenta que son los valores, incluyendo la cultura y las costumbres locales, los que determinan lo que es correcto, apropiado y moral en la relación médico-paciente. Y estos valores influyen en los estilos utilizados para gestionar las transacciones, lo que permite a los pacientes participar en su atención de la manera más eficaz. Según el Ministerio de Salud la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención y sus características son:

- Respeto a los derechos, la cultura y las cualidades personales de cada persona.
- Proporcionar información completa, veraz y oportuna al paciente o cuidador.
- Atención a los pacientes, sus percepciones, sus necesidades y requerimientos.
- Amabilidad, amabilidad, calidez, sensibilidad en la atención.
- Un código de ética basado en valores socialmente aceptados y principios morales naturales para guiar la conducta y las responsabilidades de los equipos médicos y administradores multidisciplinarios. (27)

- Dimensión del entorno:

Donabedian refiere que los profesionales de la salud proporcionan los recursos y la atención necesarios para garantizar que los pacientes tengan cierta tranquilidad sobre los servicios prestados. Conveniencia significa todas las características de un lugar donde se brindan servicios que hacen que la atención médica sea conveniente, agradable, placentera, privada y deseable.

Para el Ministerio de Salud, la dimensión entorno se refiere a los beneficios disponibles para los centros de salud hospitalarios, es decir, beneficios que se llevan a los pacientes a un precio razonable. Esta dimensión incluye elementos de comodidad, distribución, limpieza, orden, privacidad y seguridad del paciente de los servicios recibidos. (28)

Teorías De Enfermería

“Teoría del Cuidado Humanizado” de Jean Watson: La compasión es la parte más básica de nuestro ser, el acto más primitivo que una persona puede hacer para estar presente en relación con quienes lo necesitan. El cuidado está diseñado para satisfacer las necesidades de la persona, que sólo pueden expresarse eficazmente en las relaciones interpersonales, y el cuidado contribuye a la satisfacción de las necesidades, posibilitando así que la persona elija la mejor opción. (29)

Según Watson el celo de enfermería es un cuidado humanizado y se ha convertido en una filosofía de vida aplicada al trabajo de los enfermeros, haciendo de la enfermería un valor personal y profesional necesario encaminado a la preservación, recuperación y cuidado de sí mismo, definido como una actividad. Las enfermeras están científicamente, filosóficamente y moralmente comprometidas con la protección de la dignidad y el mantenimiento de la vida a través del cuidado humano de los pacientes. (30)

“Teoría del Rol Maternal” de Ramona T. Mercer: Para Mercer, la aceptación materna es un proceso interactivo y evolutivo que ocurre durante un período de tiempo a medida que la madre desarrolla una relación con su hijo y adquiere la capacidad de comportarse como una ardilla con respecto a la maternidad, expresando su alegría y satisfacción. Por lo tanto, los enfermeros deben identificar situaciones que impiden que los recursos participen de este proceso y tomar acciones que contribuyan a la buena

satisfacción materna. Efectos beneficiosos sobre la salud física y mental de los lactantes y sus familias. (31)

“Teoría de la Interculturalidad” de Leininger, fue la primera enfermera que llamó la atención, pasando de la antropología a la versatilidad y diversidad de los cuidados de enfermería, donde la diversidad cultural se puede explicar por cómo las personas piensan, sienten y actúan sobre su salud. Métodos para promover y mantener la salud, prevención y tratamiento de enfermedades, y diversos remedios para combatirlas. (32)

Leininger alienta a las enfermeras a explorar, descubrir, comprender e interpretar el contexto del comportamiento humano relevante para la enfermería. De esta forma, las personas buscan comunicar activamente a los enfermeros las creencias y prácticas que tienen sentido y configuran su pensamiento y comportamiento en relación con el cuidado de la salud. (33)

2.2.2. Segunda variable: Nivel de satisfacción de las madres

La satisfacción del usuario es una medida subjetiva del éxito del sistema de información que sirve como indicador de medidas de rendimiento más objetivas que a menudo no están disponibles, la satisfacción se considera un indicador suave con un componente sobresaliente. (34) Al ser subjetivo, pone más énfasis en las percepciones y actitudes que en criterios objetivos concretos. Uno de los autores más representativos al hablar de la satisfacción del paciente es Avedis Donabedian “como indicador de la eficacia e incluso de la gestión objetiva de la calidad de los servicios sanitarios.” Es el centro el que determina la calidad de la atención médica. (35)

La calidad de la atención consta de varias características o parámetros objetivos y subjetivos. Es importante comprender la dimensión de la calidad para saber cómo nuestros clientes definen la calidad de nuestro servicio. (36)

Rol de la enfermera

A lo largo de los años, la atención del cuidado enfermero en neonatología ha evolucionado llegando a ser el eje principal, atendiendo las necesidades de un ser humano incapaz de tener autonomía en la realización de sus principales funciones fisiológicas, con un alto nivel de dependencia hasta los 28 días de vida. (37)

Concluimos que la calidad de la atención es consistente con las necesidades del cliente, lo que se puede medir por la satisfacción que experimentan los clientes como resultado de la atención que reciben, con foco en el cliente, el trabajo en equipo y la mejora de procesos. La observación de las opiniones de los usuarios como herramienta de evaluación sensible y específica para determinar las condiciones de la satisfacción de los usuarios tales como equidad, confiabilidad, eficiencia, buen trato, respeto, información, continuidad y comodidad. (38)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- HI: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023.

- H0: No Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Hi1: Existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.
- H0: No existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.

- Hi2: Existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.
- H0: No existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.

- Hi3: Existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.
- H0: No existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.

3. METODOLOGIA

3.1. Metodología de la investigación

La presente investigación será de tipo hipotético deductivo aplicada debido que forma parte de una hipótesis, la cual comprobara un fenómeno o peculiaridades de un objeto que existe o es observado, y a su vez es analítica por que analizara los argumentos de las variables planteadas. (39)

3.2. Enfoque de la investigación:

El enfoque es cuantitativo ya que sus variables serán medidas por dimensiones o indicadores los cuales fundamenta la recopilación y análisis de datos numéricos la cual es ideal para dar a conocer tendencias y promedios. (40)

3.3. Tipo de investigación

La investigación será aplicada; los resultados obtenidos en este estudio permiten la extrapolación a comunidades más grandes y permiten la formulación de hipótesis previas a la recolección y análisis de datos; Sánchez clasifica este tipo de estudios como fundamentales, ya que su objetivo general es aprender más sobre un fenómeno específico desde un punto de vista teórico, y no resolver un problema concreto. (41)

3.4. Diseño de la Investigación

Para la presente investigación, el diseño será no experimental, basado en Arias y Covinos, afirmando que las variables no se manipulan, el experimento es autodirigido y los sujetos se evalúan en su contexto natural sin deterioro o interferencia de la realidad. En referencia a nivel de estudio es transversal correlacional, transversal porque las dos variables se analizan simultáneamente y correlacional porque las dos variables están

unidas por un modelo predecible que pretende conocer el nivel o grado de conexión entre ambas variables. (42)

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Se hace referencia a una población como un conjunto general de unidades, más bien hay múltiples elementos (fenómenos, personas, objetos, etc.) de los que el área de investigación de este estudio es responsable. (43) La muestra censal estará conformada por un total de 80 madres del servicio de neonatología de un instituto nacional atendidos en los meses de Enero - Junio, año 2023.

3.5.2. Muestra

El muestreo censal, tal y como lo describe López (1998), se refiere a la práctica de incluir a toda la población en un estudio debido a su modesto tamaño. López afirma además que la muestra censal es un subconjunto representativo que refleja con exactitud las características de toda la población. (44)

Criterios de inclusión

- Los criterios de inclusión para el estudio serán madres de entre 18 y 45 años, que tengan seguro SIS y que voluntariamente accedieran a participar en el estudio después de firmar un consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Madres menores de 18 años. Madres que sufren alguna complicación en el puerperio inmediato y/o no tengan SIS.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de las variables: Calidad del cuidado enfermero y nivel de Satisfacción.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalade Medición	Escala Valorativa
V1 Calidad del cuidado enfermero	La calidad de la atención incluye medidas dirigidas a satisfacer las necesidades de los pacientes, incluyendo factores como el entorno humano, técnico y salud, con el objetivo de lograr una buena prestación de servicios de salud a través de la atención. (32)	Desarrollo eficaz y efectivo del personal de enfermería en el servicio de Neonatología.	Dimensión Técnico - Científica Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> •Privacidad y seguridad •Escuchar y tener inquietudes. •Visita de la enfermera •Confianza •Alimentación •Presentación de la Enfermera •Visita de la familia. •Orientación del tratamiento •Cortesía: Respeto, amabilidad •Confidencialidad: sigilo de datos. •Comunicación: Empatía, relación. 	Ordinal	Siempre A Veces Nunca
V2 Nivel de Satisfacción	La satisfacción materna es la respuesta explícita o expresamente de la madre al cuidado del recién nacido.	Es la respuesta de la madre a aspectos como la explicación y asistencia, la comodidad, la expectativa, el mantenimiento de la confianza y el seguimiento.	Dimensión Entorno	<ul style="list-style-type: none"> •Comprensión: Entendimiento. •Integralidad: Todas las necesidades. •Oportunidad: Accesibilidad, puntualidad. •Continuidad: ininterrumpido. 	Ordinal	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La entrevista se utilizará en este estudio debido a su método y momento de aplicación. Esto tomara alrededor de 20-25 minutos. Las madres completaran una encuesta tipo Likert sobre la calidad. (45)

3.7.2. Descripción del instrumento

La herramienta de medición de la **Calidad del cuidado Enfermero y Satisfacción de las madres** fue evaluada por Robles (2021) en un estudio titulado “Calidad y satisfacción de la atención de las madres de recién nacidos ingresados en los servicios neonatales del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz en 2020”. Consta de 16 preguntas, toma un promedio de 15 minutos para responder y otorga los siguientes puntajes: siempre (3), a veces (2), nunca (1).

3.7.3. Validación y Confiabilidad

Para identificar la calidad del cuidado enfermero (variable independiente) y nivel de satisfacción de madres (variable dependiente) del servicio de neonatología, se aplicará 1 instrumento ya planteado por Guerra (2018) y acondicionado por Robles (2021) el cual consiste de 16 preguntas, donde alcanzó un nivel de validez según la formula “r de Person”[>] de 0.97% por ítem y una confiabilidad según “Alfa de Crobach” de 0.973, concluimos que el instrumento es válido y confiable.

3.8. Plan de procesamiento de datos

3.8.1. Autorización y coordinación para la recolección de datos

Se hará llegar una carta de presentación de la Universidad al director, jefe o encargado del Instituto Nacional para hacer las coordinaciones y autorice la aplicación de los cuestionarios dentro de las instalaciones del área de Neonatología.

3.8.2. Métodos de análisis estadístico

Una vez recolectados los datos con los instrumentos, se prepararán para el análisis estadístico en Excel 10.0 empleando el programa IBM SPSS Statics V. 26 donde se generarán tablas de frecuencias y porcentajes para comparar la calidad del cuidado enfermero y nivel de Satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología de un Instituto Nacional, con la estadística descriptiva se determinan la correlación de datos, respondiendo a las hipótesis o problemas que se hayan planteado.

3.9. Aspectos éticos

La recopilación de los datos se realizará respetando a cada persona encuestada, su derecho a la autodeterminación y a la toma de decisiones informadas (consentimiento informado), asegura el bienestar de cada encuestado y garantiza que los datos proporcionados solo se utilizaran para fines de investigación y que se tendrá estricta confidencialidad de sus datos. (46)

- **Principio de autonomía:** Este principio integra las bioéticas a la ética médica tradicional, definida como aceptación del agente responsable en la toma de decisión. Se respetará mediante consentimiento informado la aceptación en participación del estudio.

- **Principio de beneficencia:** Lo que se busca es aportar en la población elegida donde la problemática se desarrolla, asimismo debe ser de aporte en investigaciones que busquen mejorar las la calidad de vida de pacientes con tuberculosis. (47)

- **Principio de no maleficencia:** Toda investigación de impacto social respetará la privacidad y el bienestar de los participantes, no perjudicando las instituciones de investigación o población seleccionada. (48)

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades (diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	2023				
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGSOTO	SEPTIEMBRE
1. Identificación del problema	x				
2. Se revisará los contenidos bibliográficos para las bases teóricas, antecedentes.	x				
3. Se realiza el planteamiento problemático, antecedentes internacionales y nacionales.	x				
4. Desarrollo de las bases teóricas de las dos variables		x			
5. Se formula el problema general, específicos, justificación, hipótesis general y específicos de la investigación.		x			
6. Se elabora la metodología: Enfoque, tipo, diseño		x			
7. Se elabora las secciones de materiales y métodos: Publico Objetivo, muestra.			x		
8. Operacionalización de las variables			x		
9. Se elabora: Aspectos éticos, proceso de análisis de indagación.			x		
10. Se elabora cuadros administrativos del estudio y anexos investigación.				x	
11. Se presenta el trabajo de campo.				x	
12. Aprobación de la indagación					x
13. Se presenta al comité de ética					x

4.2. Presupuesto

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO POR UNIDAD	TOTAL
EQUIPOS			
Laptop	1	1500.00	1500.00
Programa de SPSS	1	15.00	15.00
Papel bond A4	1 millar	30.00	30.00
USB	1	30.00	30.00
Lapiceros	4	10.00	40.00
Folder manilo	10	0.60	6.00
Faster	10	0.20	2.00
Perforador	1	10.00	10.00
MATERIAL BIBLIOGRAFICO			
Fotocopia	100	100.00	100.00
Internet	5 meses	50.00	250.00
Impresiones	500 hojas	0.20	100.00
Espiralado	4	4.00	16.00
RECURSO HUMANO			
Digitador	1 persona	200.00	200.00
OTROS			
Llamadas	50	1.00	50.00
Alimentos	6	10.00	60.00
Imprevistos		100.00	100.00
TOTAL			2509.00

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Paravic T. Enfermería y Globalización. Ciencia Y Enfermeria [revista en Internet] 2010 [acceso 8 de febrero de 2018]; 16(1): [9-15]. Disponible en: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v16n1/art_02.pdf
2. Torres L, López M, Domínguez A, Torres C. La enfermera de nutrición como educadora y formadora asistencial en atención primaria y en el ámbito hospitalario: Teoría y práctica [sede Web]. España: Nutr Clin y Diet Hosp; 2008 [acceso 7 de octubre del 2017] [Internet]. Disponible en: http://www.nutricion.org/publicaciones/revistas/NUTRICION-283_9_19.pdf
3. González V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Red de Revistas Cientificas de América Latina y el Caribe, España y Portugal [revista en Internet] 2013 [acceso 8 de octubre del 2017]; XIX(4). Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
4. Ramírez H. Calidad de Atención en Salud. 2da ed. La Paz: Organización Panamericana de la Salud; 2010.
5. Susana A. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del MINSA, ESSALUD y Clínicas Privadas de Chincha. tesis. Chincha: Universidad Autónoma de Ica, Lima; 2017.

6. Fiorella I. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2019 setiembre; 36(2).
7. Ángel G. Necesidad de recursos humanos de enfermería por brote de covid-19 Perú. Artículo. Lima: Ministerio del Desarrollo e inclusión social, Lima; 2020.
8. Maribel V. Relación de calidad de vida laboral y cuidado de enfermería en emergencia- Huaral. Tesis. Huacho: Universidad Cayetano Heredia, Lima; 2017.
9. Aida E. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica de Lima. *Cuidado y Salud/kawsayninchis*. 2017 enero Junio; 3(1).
10. Lisbeth H. Comunicación Terapéutica de la Enfermera y su relación con el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Hipolito Unanue. *Revista Médica HHUT*. 2020 JULIO; 13(2)
11. Zepeda K.. “Nivel de satisfacción materna – paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales” [tesis para obtener el grado académico de: maestra universitaria en enfermería de urgencias y cuidados críticos]. Oviedo - España: Universidad de Oviedo. disponible en: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/60277>

12. Ramírez C, et al. “Experiencias de cuidado de padres y profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados intensivos neonatal” [título profesional de licenciada en enfermería]. Neiva - Colombia: Universidad Surcolombiana. disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1247922>

13. Canche F. “Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, hospital Instituto Ecuatoriano de seguridad social de Ibarra” [tesis para obtener el grado académico de: Magister en gerencia de servicios de salud]. Ibarra - Ecuador: Universidad Técnica del Norte. disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9969>

14. Santana J. “Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del hospital Matilde Hidalgo de Procel de la ciudad de Guayaquil” [tesis para obtener el grado académico de: Magister en gerencia de servicios de salud]. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14054>

15. Mejía S, García J. “Percepción De Las Madres Acerca De Los Roles De Enfermería Al Recién Nacido Prematuro En El Área De Neonatología Del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Octubre Del 2018 A Enero Del 2019” [título profesional de licenciada en enfermería]. Guayaquil - Ecuador: Universidad Guayaquil. disponible en: https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UG_771fb090e9bbe031f365fd2a37e5795f

16. Carranza G. “Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022” [tesis para obtener el grado académico de: Especialista en cuidado enfermero en Neonatología]. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener. disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7083>
17. Palacios L. “Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad peru - corea ii – 2 santa rosa. noviembre 2019.” [título profesional de licenciada en enfermería]. Piura – Perú: Universidad Nacional de Piura. disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUMP_9bfbfafde62c309247af6cbb67380b81
18. Bach E. “Grado De Satisfacción Del Cuidado De Enfermería En Padres De Familia En Uci Hospital Regional De Loreto, 2021” [título profesional de licenciada en enfermería]. Iquitos - Peru: Universidad Científica del Perú. disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1532/EDITH%20SAAVEDRA%20RODRIGUEZ%20-%20TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Paredes F. “Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres servicio de alojamiento conjunto – neonatología hospital estatal Paita – Piura” [tesis para

- obtener el grado académico de: Especialista en cuidado enfermero en Neonatología]. Lambayeque – Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9736>
20. Millian F. “Calidad del cuidado de enfermería según percepción de la madre del neonato hospitalizado en el servicio de neonatología del hospital la caleta, Chimbote” [título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5964>
21. Molina Regalado Jessica cca. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo Avedis Donabedian en el área de emergencia del Hospital Paravida. Tesis. El Salvador: Universidad del Salvador, san salvador; 2015.
22. Gueyller GA. Calidad en los servicios de Salud y Servqual como método de medición de la calidad en los servicios de salud. Tesis. Santander: Universidad Santander-Udes, Bucaramanga; 2018.
23. Lucia PC. Nivel de satisfacción de las madres acerca del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados. Tesis. Piura: Universidad Nacional de Piura, Piura; 2021
24. Inés Cs. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud justicia paz y vida. Tesis. Huancayo: universidad privada Franklin Roosevelt; 2019.

25. Colegio de Enfermeros del Perú. cr3.org.pe. [Online]. Lima; 2008 [cited 2023].
Available from: <http://www.ceppasco.com/doc2/Normas-Gesti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>.
26. Ministerio de Salud. Minsa.gob. [Online]. Lima; 2002 [cited 2023].
27. Cruz Prado LM. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online]. Lima; 2017 [cited 2023]. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3758/Lluncor_MIM.pdf?sequence=1.
28. Shimabuku , Huicho , Fernández D, Nakachi , Maldonado R, Barrientos. Scielosp Revista de salud pública. [Online]. Lima; 2012 [cited 2023]. Available from: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2012.v29n4/483-489/es/>.
29. Urra Eugenia JAGM. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y Enfermería. 2011 Julio;17(3).
30. Rosa GR. Cuidado humanizado de enfermería según la Teoría de Jean Watson, servicio de Medicina del hospital Daniel Alcides Carrión. Revista de Enfermería Herediana. 2016 Julio; 9(2).

31. Esperanza ZPG. Fundamentos teóricos y prácticos del cuidado de la Salud Materna Perinatal durante la etapa gestacional. Revista ciencia y cuidado. 2016 mayo.
32. Lucy MdR. Mirando el cuidado cultural desde la óptica de Leininger. Colombia Medica. 2007 octubre; 38(4).
33. Castro Tacuche , Mendoza Carrasco. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [Online].; 2014 [cited 2023]. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17908/Castro_THV-Mendoza_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
34. A. PA. Aspectos conjuntos profesionales Pediatría/Enfermería. El equipo pediátrico de Atención Primaria: aspectos formativos y asistenciales. Pediatría Atención Primaria. 2011 noviembre; 13(20).
35. Patricia SA. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de la atención del personal de enfermería, Hospital San José de chincha. tesis. Chincha: Universidad San Pedro, lima; 2016.
36. Coralía MP. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2008 diciembre; 34(4).
37. Ivelisse GS. Nivel de Satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en UCIN del IMPN. Trabajo de investigación. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2016.

38. Pozo Tigrero CJ. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontanea del centro de salud Las Piñas. Milagro. tesis. Trujillo: Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad; 2021
39. Prieto B. El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuadernos de contabilidad [Internet]. 2023 Diciembre; 18(46): 56-82. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-
40. Tesis Cuantitativa. Ayuda universitaria [internet] Copyright © 2022 [Fecha de acceso: 19 Mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ayudauniversitaria.com/tesis-cuantitativa/>
41. Sánchez H. Tipos y Métodos de Investigación. [Internet].; 2016 [Consultado 15 junio de 2023]. Disponible en: https://issuu.com/luispedra/docs/sesion_12_-_tipos_y_m_todos_de_inv.
42. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. 1ra ed. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL; 2021. [Consultado 17 junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
43. Ventura J. ¿ Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Revista cubana de salud pública [Internet]. 2017 Diciembre; 43(4). Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014

44. López J. Población y muestra. Revista cubana de salud pública [Internet]. 2017 setiembre; 123(4). Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>
45. Quintana Atencio , Tarqui-Maman. Redalyc Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas. [Online].; 2019 [cited 2020. Available from: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/html/index.html>.
46. Borges T, García Y, Leyva Y, Pérez de Corcho M. Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. EDUMECENTRO [Internet]. 2021 Setiembre;13(3):237-252. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000300237&lng=es
47. Peñaloza S. Papel de la ética y la bioética en enfermería. Rev. cienc. cuidad. [Internet]. 1 2022;19(1):5-8. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/3269>
48. Hernández-Morquecho K. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2016 Julio; 24(3): p. 217-22.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de consistencia

Título: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL NEONATO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DE UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2023”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>- HI: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Calidad del cuidado enfermero.</p>	<p>DISEÑO METODOLÓGICO</p> <p>Hipotético - deductivo Tipo cuantitativo Corte transversal Diseño correlacional</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de</p>	<p>- HO: No Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023.</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>MUESTRA CENSAL</p> <p>80 familiares de pacientes internado en un Instituto Nacional durante Enero - Junio 2023</p>

del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023?	neonatología de un instituto nacional, lima 2023	- HIPÓTESIS ESPECIFICAS	MUESTREO
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023?	- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023.	- Hi1: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.	No Probabilístico por Conveniencia
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023?	- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de neonatología de un instituto nacional, lima 2023	- H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.	TÉCNICAS Encuesta
		- Hi2: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de	INSTRUMENTO Instrumento 1

Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.

- H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.

 - Hi3: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.

 - H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología de un instituto nacional, lima 2023.
-

ANEXO N° 2: INSTRUMENTO 1**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER ESCUELA PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA****CUESTIONARIO - CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y
SATISFACCION DE LAS MADRES EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA
DE UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2023**

Tenga la gentileza de leer las preguntas y contestarlas en el espacio correspondiente. La información proporcionada será considerada de carácter estrictamente confidencial; la veracidad de los datos depende el éxito del estudio. Solamente le quitaré unos minutos de su tiempo.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUCCIÓN: Marcar con una X donde corresponde o llenar en los espacios en blanco.

I.- DATOS GENERALES:

1.- EDAD DE LA MADRE: _____

2.- GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Analfabeto() Primaria() Secundaria() Superior Técnica() Superior Universitaria ()

3.- OCUPACIÓN DE LA MADRE:

Ama de casa () Trabajadora Independiente. () Trabajadora Dependiente ()

VALORACIÓN DE RESPUESTA:

SIEMPRE = 3 (Cuando lo realiza siempre).

A VECES = 2 (Cuando lo realiza algunas veces).

NUNCA = 1 (Cuando nunca realiza esa actividad)

DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO.				
Nº	PREGUNTAS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1	La enfermera le explica antes de realizar algún procedimiento a su niño.			
2	Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución			
3	La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
4	La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en su turno			
5	Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario			
DIMENSION HUMANA				
Nº	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
6	¿Usted y su bebe fueron atendidos por la enfermera con igualdad en relación a otros bebes?			
7	¿La enfermera a dirigirse a usted la llama por su nombre?			
8	¿La enfermera dialogo con usted y brindándole seguridad y confianza?			
9	¿La información que le brinda la enfermera sobre el cuidado de su bebe disminuye sus miedos?			
10	¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?			
11	¿La enfermera le trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
DIMENSION ENTORNO				
Nº	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
12	¿Los ambientes donde le atendieron fueron de su agrado?			
13	¿Observa que la enfermera muestra interés por mantener limpio los ambientes donde la atiende a usted y a su bebe?			
14	¿Usted observo en orden los ambientes del servicio de neonatología?			
15	¿Los ambientes donde la atendió la enfermera a usted y a su bebe estuvieron limpios y cómodos?			
16	¿Se sintió a gusto con la privacidad que la enfermera le brindo a usted y a su bebe?			

ANEXO N° 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lescano Narazas, Diego Armando

Yo.....

identificado con N° DNI:

Domicilio.....

Declaro:

Que voluntariamente acepto mi participación en esta encuesta para dar información acerca del presente tema de investigación:

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL NEONATO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DE UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2023”

Así mismo, declaro que he sido informado (a) de los objetivos del estudio, confirmo que he tenido la posibilidad de formular preguntas sobre este estudio y estoy satisfecho con las respuestas y las explicaciones referidas; se me garantiza además que la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación asegurándome la máxima confidencialidad y el anonimato.

Sin otro particular hago llegar mis deferencias personales a usted.

Firma del participante

Reporte de similitud TURNITIN

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 15% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2023-05-28 Submitted works	2%
2	renati.sunedu.gob.pe Internet	2%
3	repositorio.unp.edu.pe Internet	1%
4	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	1%
5	Submitted on 1685851107948 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-10-02 Submitted works	<1%
7	repositorio.autonoma deica.edu.pe Internet	<1%
8	Universidad Wiener on 2023-10-15 Submitted works	<1%