



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

**TRABAJO ACADÉMICO**

Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros de la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima- 2023

**Para optar el Título de  
Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales**

**Presentado Por:**

**Autora:** Lic. Molina Jiménez, Dafne

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7287-5514>

**Asesor:** Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo,... **MOLINA JIMENEZ DAFNE ADELAIDA** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES DE UNA CLÍNICA DE LIMA- 2023”**Asesorado por el docente: Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia

DNI ...09542548 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código \_oid:\_ oid:14912:301808068 \_\_\_\_\_ 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 1

**MOLINA JIMENEZ DAFNE ADELAIDA** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....003600366

Firma de autor 2

DNI: .....



Firma

Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia

DNI: 09542548

Lima, 28 de diciembre de 2023

## INDICE

Índice	iii
Resumen	vi
Abstract	vii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
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. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3 Practica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Formulación de hipótesis	16

2.3.1. Hipótesis general	16
2.3.2. Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1. Técnica	22
3.7.2. Descripción de instrumentos	22
3.7.3. Validación	23
3.7.4. Confiabilidad	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	24
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1. Cronograma de actividades	25
4.2. Presupuesto	26
5. REFERENCIAS	27
ANEXOS	36
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Anexo 2. Instrumento	39
Anexo 3. Formato de consentimiento informado	42
Anexo 4: Informe de originalidad	43



## RESUMEN

El presente proyecto tiene como propósito determinar cómo el cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica en Lima, 2023; asimismo, emplea un estudio con enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de tipo de investigación aplicada, diseño no experimental, correccional, descriptivo y de corte transversal; se estudiará una población que estará conformada por 80 madres de recién nacidos prematuros del área de la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima; no se usará diseño muestral ya que se utilizara en este caso será el muestreo censal. Se utilizará una encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumentos. Los resultados del trabajo serán recolectados mediante instrumentos pre-revisados y validados, seguido de un proceso de almacenamiento de datos compilados en Excel, donde los datos serán tabulados, organizados y codificados, para luego ser llevados a estadística por el programa SPSS versión 26 para análisis estadísticos posteriores. El análisis bivariado y la reducción de hipótesis utiliza pruebas estadísticas no paramétricas de chi cuadrado a fin de determinar las relaciones entre ambas variables.

Palabras claves: Cuidado Humanizado, satisfacción, Recién Nacidos, Prematuros.

## ABSTRACT

The purpose of this project is to determine how humanized nursing care is related to the satisfaction of mothers of premature newborns in the neonatal intensive care unit of a clinic in Lima, 2023; it also employs a study with a quantitative approach, hypothetical deductive method, applied research type, non-experimental design, correctional, descriptive and cross-sectional; A population of 80 mothers of premature newborns in the intensive care unit of a clinic in Lima will be used. A survey will be utilized as a technique and two questionnaires as instruments. The results of the work will be collected through pre-revised and validated instruments, followed by a process of data storage compiled in Excel, where the data will be tabulated organized and coded, and then taken to statistics by the SPSS versión 26 program for further statistical analysis.

**Key words:** Humanized care, satisfaction, newborns, premature.





## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La calidad y la satisfacción en la atención en salud se tratan por separado muchas veces ocasionan confusión entre la población. Estos dos términos conducen a valores percibidos diferentes con correlación significativa y están a su vez perfectamente correlacionados entre sí (1). Actualmente los sistemas de salud consideran que el cuidado de enfermería y la satisfacción son dos indicadores que claves para medir el trabajo de los profesionales de la salud, algo que también se aplica a los servicios de neonatología, el cual es un grupo prioritario en la atención de enfermería (2).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que las enfermeras tienen un cuidado independiente en colaboración con cualquier miembro del equipo de salud, este enfermo o no, en todas las situaciones que puedan presentarse en un ámbito hospitalario (3). Para ello, se refiere a la calidad de la atención que define los requisitos de salud en la prevención y promoción de la salud (4). La organización Panamericana de la Salud (OPS) afirmó que los métodos de calidad requieren métodos para evaluar las estrategias preventivas, terapéuticas y de promoción de la salud para analizar su eficacia, impacto y seguridad (5)

La OMS define a la prematuridad como aquellos neonatos vivos que nacen de las 37 semanas a partir del primer día del último periodo menstrual. Un considerable número de nacidos prematuros es difícil determinar el antecedente etiológico específico, se han identificado varios factores que influyen en el parto prematuro. Esto puede ser de origen materno. Según datos de la misma institución internacional, cada año nacen en el mundo

unos 15 millones de recién nacidos prematuros, es decir, nacen más de 10 personas; alrededor 1 millón de niños mueren cada año debido a diversas complicaciones del parto (6).

De manera similar, un estudio noruego, cito una discrepancia entre la satisfacción de los padres en las UCIN y la calidad de la atención brindada en estas áreas, donde surgieron que el personal de atención medica debería considerar la hospitalización de todos los miembros de la familia, necesidad; prestar más atención a los padres de bebes prematuros y a los padres que permanecen en la unidad de cuidados intensivos neonatales por mucho tiempo, y brindarles servicios más versátiles y humanizados(7).

En el mismo contexto, un estudio que fue realizado en España se demostró que la satisfacción de los padres con la calidad de la atención era media, medida por el instrumento Care-Q, que incluía puntuaciones de 4 a 7. Nuevamente, la dimensión más relevante fue la accesibilidad, las responsabilidades, así como el comportamiento de los enfermeros en el cuidado muestran y brindan apoyo y asistencia oportuna y son características esenciales de la profesión de enfermería (8).

América Latina y el Caribe tienen las tasas de embarazo más altas del mundo. En estadísticas de salud 2019-2020, la tasa de natalidad promedio mundial para jóvenes adolescentes entre 15 a 19 años, de 66 nacimientos por 1000 adolescentes mujeres por año; En otras palabras, los recién nacidos de madres menores de 20 años tenían un 50% más de riesgos de morir prenatalmente o por complicaciones en las primeras horas de vida; por lo tanto, cuando más joven es la madre, mayor es el riesgo del recién nacido. (9).

El Ministerio de Salud (MINSA) indica que la satisfacción del usuario es un indicador importante para evaluar de la calidad de atención, ya que brinda información sobre el éxito de los proveedores en el cumplimiento de sus valores y expectativas, debiendo proponer planes o proyectos de mejora continua. Cuidar a un recién nacido en la unidad de

cuidados intensivos, es una experiencia inesperada y profundamente impactante, acompañada de una intensa movilización emocional de los padres por parte del personal de atención profesional. Por lo tanto, la calidad de la atención de enfermería debe ser confirmada por la satisfacción del paciente (10).

Un estudio de Loreto, se encontró que el 73,3% del personal de enfermería brindó un cuidado humano a un ritmo efectivo y el 26,7% brindó un cuidado inadecuado; en cuanto a la satisfacción, el 60,0% de las madres se mostró satisfecha y el 40,0% insatisfecha; por lo tanto, está claro que todos los aspectos del cuidado humano deben mejorarse (11).

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo el cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión respeto del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?

¿Cómo la dimensión empatía del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?

¿Cómo la dimensión afecta del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?

¿Cómo la dimensión comunicación del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

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

Determinar cómo el cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima – 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cómo la dimensión respeto del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Identificar cómo la dimensión empatía del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Identificar cómo la dimensión afecta del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Identificar cómo la dimensión comunicación del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

En términos de valor teórico, es la investigación de la teoría de enfermería la que sustenta la calidad de enfermería. Por ello, Watson señala que el cuidado está relacionado con el arte de cuidar y que se debe brindar un cuidado holístico porque las personas son únicas y necesitan ser cuidadas en todos los aspectos. De no ser así se puede afectar a la salud del paciente.

El cuidado de enfermería, por su parte está se relaciona con la satisfacción y los servicios prestados. Esto se debe a que los usuarios necesitan apoyo como parte de sus procesos interpersonales, y para ello necesitan ayuda de profesionales que puedan atender sus diferentes necesidades.

##### **1.4.2. Metodológica**

En términos de valor metodológico, esta investigación en particular es basado en un método científico, con un enfoque cuantitativo, observacional y transversal, analizando únicamente el comportamiento de las variables sin modificación. Además, el equipo confiable nos permite recopilar datos confiables sobre el problema en estudio, lo cual es útil para otras investigaciones.

En este sentido, el estudio justifica su diseño y brinda la información actualizada permitiendo implementar estrategias que ayuden a los enfermeros adquirir actitudes y adoptar cambios en la atención hacia una visión de conjunto que les permita

satisfacer las necesidades del usuario. Por ello se relaciona con la parte social, e resultado un cuidado o atención de calidad que se enfoca en todos los aspectos de las persona o usuarios.

### **1.4.3. Práctica**

En situaciones reales, el trabajo se justifica al brindar información reciente y actualizada logrando poner en práctica estrategias que posibiliten a la enfermera mantener actitudes y cambios positivos en el cuidado hacia una visión holística y así cumplir con las necesidades de los usuarios. Por ello se relaciona con la parte social, cuyo resultado es brindar un cuidado de calidad, prestando atención a todos los requerimientos de la persona o usuario.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La implementación está programada para realizarse entre los meses de agosto a noviembre del 2023.

### **1.5.2. Espacial**

El área a estudiar se pondrá en práctica en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una Clínica de Lima, provincia y departamento de Lima - Perú.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Estará conformada por aquellas las madres de recién nacidos de la clínica motivo de la presente investigación.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### **Antecedentes internacionales**

Salcedo, en Ecuador en el 2020 se dirigió un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre el cuidado humano y el nivel de satisfacción percibida por las madres de neonatos prematuros del área de UCI del Hospital I.I.E.S.S Babahoyo”. La metodología de investigación desarrollada con métodos cuantitativos, descriptivos y correlacionales; participaron 97 personas. En el resultado se demostró que 68,0% mostró una buena calidad de atención frente a un nivel de satisfacción moderado. Por lo tanto, se concluyó que existe una correlación entre las variables del presente estudio. (12)

Hilde, en Noruega en el 2019 se desarrolló un estudio cuyo fin fue “Determinar la satisfacción de los padres de neonatos de la unidad de cuidado intensivos neonatales”. Los métodos desarrollados fueron cuantitativos, descriptivos y transversales, con una muestra de 568 participantes. Resulto que el 76,0% de los participantes estaban satisfechos con la atención prestada por las enfermeras. La conclusión es que la satisfacción es buena frente a la atención. (13)

Burbano et al, en Colombia en el 2018 se realizó un estudio en Colombia con el objetivo de “Conocer la percepción de los padres de recién nacidos prematuros frente al cuidado humano de enfermería de la UCI neonata de una Institución de Salud”. La metodología implementada fue con diseño cuantitativo, descriptivo y de corte transversal; con una muestra 120 participantes. Con los resultados obtenidos se registró

que existe un cuidado integral y humanizado positivo por los profesionales de enfermería. (14)

Sankar et al, en India en el 2017, realizaron una investigación cuyo fin fue como “Evaluar la satisfacción de los padres con el cuidado humano en los sistemas de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en un hospital del sector público”. Su desarrollo metodológico fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal; participaron 100 personas. Los resultados de muestran un alto nivel de satisfacción, en el área de relaciones interpersonales y competencia del personal de salud; por otra parte, demuestra que los padres se mantenían insatisfechos por los servicios prestados en la Institución. Concluyendo así que el sistema de atención implementado en el área de cuidados intensivos neonatales no son los adecuados, ya que los padres se sienten insatisfacción ante ello. (15)

### **Antecedentes nacionales**

Alayo y Rodríguez ejecutaron un estudio en Trujillo en el 2021 con el objetivo de “Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros de área de UCI de un Hospital Nacional de Minsa”. El enfoque fue cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal; participaron 50 madres para la muestra. Se determinó mediante los resultados obtenidos que el 66,0% de las madres determino como bueno el cuidado humanizado de enfermería y el 34,0% de madres evaluadas determino como regular el cuidado. Obteniendo así la satisfacción del 84,0% de madres se encontraban muy satisfechas y el 16,0% se encontraron satisfechas, frente al cuidado humanizado que presento el personal de enfermería. Teniendo como evidencia que existe relación entre las variables, el resultado de p es igual a 0,000. (16)



Agreda y Prado en Trujillo en el 2021 desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de las madres del neonato prematuro del área de neonatología”. Es un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal; participaron 60 madres. Obteniendo como resultado un 70,0% de madres refirió un buen cuidado por parte de enfermería y el 30,0% indicó que no percibe un buen cuidado. Se determinó que 47,7% de las participantes refirieron un nivel alto de satisfacción, el 30,0% de madres encuestadas un nivel medio de satisfacción y el 23,3% indicó un nivel bajo de satisfacción. Dando como resultado que tiene relación entre las variables de estudio, el valor de  $p = 0,000$ . (17)

Begazo desarrolló un estudio en Arequipa en el 2021 con el objetivo de “Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería al recién nacido prematuro y la satisfacción de las madres en el servicio de UCI neonatología”. Se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, observacional, correlacional y de corte transversal; participaron 50 madres. En el resultado se encontró que 58,0% de las madres participantes identifican como buena el cuidado prestado por las enfermeras y el 42,0% identifican como regular. Determinando como regular el nivel de satisfacción de las madres, el 50,0% de participantes se identificaron como satisfechos y el 50,0% se encontraron medianamente satisfechos. Dando así por conclusión, que existe relación entre las variables, el resultado de la asociación bajo el valor de  $p$  es 0,001. (18)

Ríos y Pezo, desarrollaron un estudio en Lima en el año 2018, con el objetivo de “Determinar la asociación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de la madre en neonatos prematuros de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Loreto”. Se efectuó el estudio con una metodología de estudio con enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal; participaron de 30

madres. Los resultados evidencian que el 73,3% de las califican el cuidado humanizado de enfermería como eficiente y el 26,7% la califican como deficiente. Por otra parte, el nivel de satisfacción en las madres, el 60,0% se encontraron satisfechos con la atención del personal de enfermería y el 40,0% se encontraron insatisfechos. Se concluye determinando la relación entre las variables estudio. (19)

Gómez realizó un estudio en Lima en el 2017 con el objetivo de “Describir el nivel de satisfacción de los padres en neonatos prematuros sobre el cuidado de enfermería brindado en la UCI del Instituto Nacional Materno Perinatal”. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal; utilizando 30 padres de muestra. Evidenciando los resultados encontrados que el 76,7% de los participantes refieren un nivel medio de satisfacción en relación al cuidado de enfermería, 10,0% evidencio un nivel alto y el 13,3% un nivel bajo de satisfacción. Se concluyó que los participantes evaluados se encontraron medianamente satisfechos con la atención del personal de enfermería. (20)

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. El cuidado**

El cuidado, se define como la forma en que sirven a las personas y protegen su integridad psicológica, social y física. Con gran afectividad, de forma continua, humana y segura; Según este concepto se determina que el cuidado está asociado con el arte de cuidar en enfermería, en la que los expertos siempre están con el paciente en la sociedad en esta disciplina y cuidan la cantidad y la calidez. Y a veces el trabajo de estos especialistas ciertamente se mecanizan (21).

Por otra parte, Laura (22), afirma que el cuidado es un proceso de interacción sujeto a sujeto busca apoyar y ayudar a individuos, y grupos a satisfacer sus necesidades y

promover la mejora y recuperación de la salud. Así mismo Temaza (23), también señala que el cuidado es un sistema sistemático y organizado diseñado para administrar el cuidado individual de enfermería de acuerdo con el principio básico de que cada persona o grupo de personas responde de manera diferente a un cambio real. El potencial de la salud es la principal preocupación.

### **2.2.2. Cuidado humanizado**

El objetivo del cuidado humanizado es comprometerse a brindar beneficios a los demás, amplificando valores del paciente que deben ser atendidos; es decir sus expectativas y demandas deben ser satisfechas, mediante la aplicación de un cuidado con respetuoso, espiritual, emocional y mutuo apoyo. Esto da como resultado que los pacientes y sus familiares se sientan muy seguros al recibir atención del personal capacitado, y que expresen sus sentimientos y valores humanos, mostrando afecto, compasión y empatía (24).

En su forma más simple el cuidado humanizado implica la interacción del conocimiento científico y los valores humanos para brindar un cuidado adecuado y centrado en el paciente que sea tanto acogedora y de alta calidad. Este proceso es aquel en que se demuestra preocupación de asegurar el bienestar de los seres humanos, independientemente de sus aspectos biológicos, espirituales, racionales o sociales (25).

### **2.2.3. Cuidado humanizado en enfermería**

El acto de comprometerse con su profesión es brindar un cuidado de manera humanística, lo que implica tratar a los pacientes como seres vivos y no como objetos o cama enumerados. Eso significa respetar la vida de forma individual y hace que el recién nacido prematuro sea respetado y querido por el equipo de enfermería (26).

La esencia del cuidado de enfermería es el cuidado, de la persona, según la teórica Jean Watson, la finalidad del arte de la enfermería es “promover una mayor armonía de mente, cuerpo y alma entre los cuidados y la confianza entre los cuidadores, para crear conocimiento, respeto y ayuda mutua, preservando la dignidad humana en el cuidado que brinda la enfermera con amor”, lo que significa que todo debe llegar a la persona. (27).

#### **2.2.4. Dimensiones del cuidado humanizado**

Las dimensiones del cuidado humanizado fueron citadas según el Cuestionario de Nyberg's Caring Assessment Scale, que emplea las siguientes áreas:

- a) Respeto. Es una dimensión implica reconocer al paciente como ser humano con todos sus derechos, considerar su estado de salud, ofreciéndole apoyo emocional, reconocerlo como un individuo, con valores, que se convierte en atenciones con dignidad y armonía, permitiendo la comunicación asertiva, empática, sin discriminación ni ofensas, evitando acciones que causen daño se irrespeten al paciente tomando en cuenta la condición en la que presenta (29).
- b) Empatía. Es una dimensión en donde se puede evidenciar que la comunicación, es un aspecto muy beneficioso para el paciente, gana una sensación de comodidad y empatía, lo que conduce a sentirse cómodo, atendido, permitiendo expresar sus emociones, lo que conduce a menos episodios de ansiedad, menos dolor y mejores resultados de salud, logrando afrontar los problemas de manera positiva. (30).
- c) Afecto. Es una dimensión general que refleja la aceptación de sus sentimientos y emociones de parte del ser humano, todos experimentamos momentos de pena, desánimo, miedo, rabia, frustración. Los pacientes, en particular, se emocionan cada vez que sus síntomas empeoran o cuando descubren que los medicamentos no funcionan. Lo mejor para su salud física y mental es dejar salir ese sentimiento. Tiene

buenas relaciones con su familia y amigos, pero tan bien se ven afectados por la enfermedad del paciente, están socialmente conectados y no siempre escuchan (31).

- d) Comunicación. Debe ser altamente eficaz para promocionar compañía y ayudar a que la enfermera se sienta valorada como una persona cuyo papel es brindar cuidado amoroso junto con el cuidado terapéutico (32). Por lo tanto, es muy útil comunicarse para que intercambien apoyo mutuo, sientan que su participación en el cuidado es positiva; para que puedan comunicarse de manera efectiva y terapéutica entre ellos (33).

### **2.2.5. Satisfacción**

La satisfacción es definida en el grado en que el sistema de salud y las entidades de salud satisfacen a los usuarios, es decir que los juicios de valor que las personas hacen a partir de las percepciones y características de las condiciones del espacio físico. Servicios prestados a los usuarios. (34).

Cuando se trata de la satisfacción con la salud de los usuarios, no solo se considera la cantidad de servicios prestado, sino también las expectativas que le puedan surgir, por lo que los usuarios quedan satisfechos cuando el servicio supera sus expectativas y viceversa. Para el Ministerio de Salud (Minsa), la satisfacción es una medida en la que el paciente reacciona a una opinión subjetiva sobre el servicio que recibió, por lo que es de suma importancia brindar la información necesaria sobre el servicio ofrecido para así llegar a lograr las expectativas que mantiene el usuario (35).

### **2.2.6. Satisfacción de usuario externo**

El usuario externo puede ser cualquier persona que acude a un proveedor de salud a recibir una atención médica de manera continua y de calidad en un contexto familiar y comunitario. Satisfacción de usuario significa la experiencia razonable o cognitiva obtenida al comparar las expectativas con el comportamiento del servicio de salud. lo mismo es cierto para aquellos que están subordinados a los valores de índole moral, cultural y las necesidades personales. Estos factores hacen que la satisfacción de cada persona sea diferente en diversas situaciones. El propósito principal de todo centro de salud es la satisfacción de las necesidades presentadas por los pacientes. Un análisis más profundo y claro revela la satisfacción como herramienta para medir la calidad de la atención en salud (36).

### **2.2.7. Niveles de la satisfacción**

Después de ser atendido por el profesional de la salud, los pacientes percibieron uno de los niveles de satisfacción:

- a. Insatisfacción: Ocurre cuando la atención de salud recibida no cumple las expectativas del cliente.
- b. Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño previsto por el personal de salud cumple con las expectativas del cliente (37).

### **2.2.8. Dimensiones de la satisfacción según la calidad de atención**

Para examinar el comportamiento de la calidad de atención realizado por un proveedor de servicios de salud, se evalúa el comportamiento de la variable calidad de atención mediante el cuestionario estándar internacional SERVQUAL, que se utiliza para proporcionar una escala de medición la calidad de los servicios que recibidos por el cliente permitiendo analizar los factores y expectativas de quienes esperan el servicio; se tienen en cuenta las siguientes dimensiones:

- a) Responsabilidad. En este sentido en lograr la satisfacción en usuario, la enfermera hace su trabajo con responsabilidad; con una actitud positiva de estar lista para brindar asistencial oportuna, humana, segura, continua; así lo pacientes tienen confianza en su trabajo y califican su trabajo de manera eficiente y eficaz, son comunicativos, disipan sus dudas y temores y logran que no haya motivo de incertidumbre.
- b) Empatía. Esta facultad de una que persona que permite estar en la posición de la otra, tomando en cuenta las necesidades, prestando la atención adecuada.
- c) Confiabilidad. La capacidad del personal para realizar el servicio acordado de manera confiable y correcta, con veracidad y confianza en la honestidad del servicio prestado, probabilidad de que algo funcione correctamente.
- d) Seguridad. Se refiere al hecho que no existe peligro, daño o riesgo en un entorno y por tanto se entiende como el conocimiento y las habilidades que el personal demuestra para generar confianza.
- e) Aspectos tangibles. Son los aspectos físicos del establecimiento de salud que percibe el usuario; Estos incluyen la condición y apariencia de las instalaciones, equipo, personal, comunicación, comodidad y limpieza (38).

### **2.2.9. Teoría de enfermería**

Cuanto se trata de la teoría de enfermería, encontramos a Watson, menciona que la enfermería radica en el papel holístico de la enfermería, porque las personas son un ser único, necesitan ser cuidadas en todos sus aspectos, deben recibir un cuidado en todas sus dimensiones de no ser así, habrá posibles daños al desequilibrio, lo que afectará su salud. Por otro lado, Peplau menciona que la calidad de la atención está relacionada con el cuidado como un proceso interpersonal, entre el usuario que necesitan ayuda y deben ser

profesionales que sean capaces de responder a sus necesidades, el conocimiento es parte de las funciones que deben ser cumplidas por las enfermeras (39).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre el cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima – 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre la dimensión respeto del cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima – 2023.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre la dimensión empatía del cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima – 2023.



**Hipótesis específica 3**

Existe relación entre la dimensión afecto del cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima – 2023.

**Hipótesis específica 4**

Existe relación entre la dimensión comunicación del cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una clínica de Lima – 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de investigación**

El método a utilizar en la investigación, es el hipotético deductivo, ya que permite al investigador formular una hipótesis explicativa sobre un hecho real, lo que le permite deducir posibles consecuencias.

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

La investigación implica un enfoque cuantitativo, ya que se utilizan las estadísticas y cálculos numéricos, para analizar con precisión los datos recopilados (40).

#### **3.3 Tipo de la investigación**

Se llevará la investigación de tipo aplicada, con el fin de incrementar conocimientos científicos, expresando nuevas teorías dentro del área de estudio, utilizando un proceso lógico para demostrar el comportamiento de la variable.

#### **3.4 Diseño de la investigación**

Se realizará una investigación no experimental, permitiendo observar el resultado de las variables sin manipulación para su posterior análisis.

De nivel correlacional tiene como objetivo analizar el comportamiento de las variables, tratando de determinar una correlación entre ellas; esta búsqueda de la relación entre variables se expresa en el instante en el que se prueba la hipótesis.

Es un estudio de corte transversal, porque se recopilará los datos arrojados por el estudio en un momento determinado (41).

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

La población en la investigación estará compuesta por todas las madres de recién nacidos prematuros del área de la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima, la cual comprende un total de 80 madres en el periodo de agosto a noviembre del 2023.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

##### **a. Criterios de Inclusión:**

- Se considerará a las mamás que sean de mayor de 18 años.
- Madres no presenten limitaciones físicas, verbales o mentales que les limite a responder la encuesta

##### **b. Criterios de exclusión:**

- Madres que no acepten participar de estudio.

#### **3.5.2. Muestra**

No se llevará a cabo el diseño muestral ya que se trabajará con toda la población de estudio.

#### **3.5.3. Muestreo**

La técnica a utilizar en esta investigación es el muestreo censal.

### 3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Cuidado humanizado</b>	Se define como aquel cuidado en el que se expresa actitud ética, con el compromiso de contribuir al bienestar general, valorando al paciente como un ser vivo y no como un objeto, respetando la vida y brindando un cuidado con respeto (40).	Está relacionado con el deber que tiene la enfermera frente al cuidado al recién nacido prematuro, el cual será medido a través del cuestionario Escala del cuidado humanizado, en el que podemos encontrar 4 dimensiones (respeto, empatía, afecto y comunicación).	Respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades</li> <li>• Esperanza.</li> <li>• Sensitivo.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Sentimientos.</li> </ul>	Ordinal	Malo (1 a 30)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciencia y amor.</li> <li>• Fuerza espiritual.</li> <li>• Relaciones.</li> <li>• Apoyo.</li> <li>• Comprensión</li> </ul>		Regular (31 – 45)
			Afecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cariño.</li> <li>• Técnicas afectivas.</li> <li>• Enlazo amical.</li> <li>• Consideración.</li> <li>• Ayuda.</li> </ul>		Bueno (46 – 60)
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha.</li> <li>• Concede tiempo.</li> <li>• comunicación eficaz.</li> <li>• Dispuesta.</li> <li>• Confianza.</li> </ul>		
<b>Satisfacción de las madres</b>	Es el estado de conformidad que presenta la madre con respecto a lo que espera recibir, en comparación con lo que recibe realmente manteniendo las expectativas, en resultado de la atención recibida (41).	Esto se relaciona con la apreciación del paciente por la atención recibida, el cual se mide mediante el cuestionario (SERVQUAL), en las que se encuentran 5 dimensiones (confiabilidad, seguridad, empatía, responsabilidad y bienes tangibles).	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es cumplida.</li> <li>• Muestra interés.</li> <li>• Desempeño correcto</li> <li>• Es oportuna.</li> <li>• Responde a dudas.</li> </ul>	Ordinal	Insatisfecho (1 – 30).
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención con prontitud.</li> <li>• Disposición para ayudar.</li> <li>• Demuestra capacidades y</li> </ul>		Satisfecho (13 – 45)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspira confianza.</li> <li>• Muestra seguridad.</li> <li>• Trato con cortesía y amabilidad.</li> <li>• Conocimientos suficientes.</li> </ul>		Muy satisfecho (46 – 60)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Atención individualizada y</li> <li>• Comprensión, explicación</li> </ul>		
			Bienes tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones</li> <li>• Equipos y materiales.</li> <li>• Servicios ofrecidos.</li> <li>• Ambientes limpios.</li> </ul>		

### **3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se utilizará la encuesta como técnica; permitirá recibir los datos de varios usuarios ya que sus opiniones son de suma importancia al investigador.

#### **3.7.2. Descripción**

- Para medir el cuidado humanizado se utilizará el cuestionario de Nyberg's Caring Assessment Scale (NCA), que fue realizado por Jan Nyberg's en el año 1990, en el Estado de Colorado (42), y fue modificado y adaptado por Jara en el año 2019, en Lima (43). El instrumento comprende de 20 ítems que evalúan el cuidado humanizado de enfermería, el cual recoge datos de las siguientes dimensiones: respeto, empatía, afecto y comunicación; con respuestas de elección múltiple; la escala de valoración, comprende una puntuación del 1 al 3, donde nunca (1), a veces (2), siempre (3). La interpretación se realizará de la forma siguiente: Cuidado humanizado malo (1 a 30), cuidado humanizado regular (31 a 45), cuidado humanizado bueno (46 a 60).
- Para determinar el nivel de satisfacción se utilizará el cuestionario de tipo escala likert, denominado SERVQUAL (Quality Service), creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, en el año 1988, en estados unidos (44) y fue modificado y adaptado por Jara en el año 2019, en Lima (43), que mide la satisfacción del usuario a través de la calidad de atención del personal de enfermería, el cual está conformado por 20 ítems, los cuales están distribuidos en 5 dimensiones de la siguiente manera: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes intangibles. La escala de valoración se determinó de la siguiente manera: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3). La interpretación de la variable es la siguiente: Insatisfecho (1 – 30), satisfecho (13 – 45) y muy satisfecho (46 – 60).

### **3.7.3. Validez del instrumento**

La validación de los instrumentos fue realizada por el juicio de expertos los cuales son profesionales de la salud, donde se empleó el coeficiente V de Aiken para encontrar la validez de los instrumentos; por lo tanto, el instrumento que mide el cuidado humanizado en enfermería obtuvo un resultado de 0,96, con una validez y concordancia de muy buena. Así mismo el cuestionario que mide la satisfacción de las madres, obtuvo un resultado de 0,98, por lo que la validez y concordancia del instrumento fue muy significativa; estableciéndose que los instrumentos son adecuados para su aplicación (42).

### **3.7.4. Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad de los instrumentos, fue realizada mediante una prueba de confiabilidad alfa de Cronbach; dando como resultado un valor de 0,754, para el instrumento que mide el cuidado humanizado en enfermería y 0,810 como resultado para el instrumento que mide la satisfacción de las madres. Por lo que se determina que los instrumento son confiable para su aplicación (43).

## **3.8 Plan procesamiento y análisis de datos**

Este procesamiento facilitará el proceso de analizar las respuestas de cada madre participante en estudio y almacenar los datos recopilados en un programa Excel para que los datos puedan ordenarse, codificarse y tabularse. Luego serán insertados en el programa estadístico SPSS versión 26, para un análisis estadístico.

Igualmente, en el análisis de la información serán elaboradas estadísticas descriptivas, que se presentan en tablas de frecuencias y porcentajes, y se interpretan los resultados conseguidos. El análisis bivariado y la reducción de hipótesis utiliza pruebas estadísticas no paramétricas de chi cuadrado a fin de determinar las relaciones entre ambas variables.

### **3.9 Aspectos éticos**

Para garantizar la integridad de las madres participantes se aplicaron los siguientes aspectos éticos según el informe de Belmont (45):

#### **Principio de autonomía**

Para el principio de autonomía se tendrá en cuenta que se debe dar a conocer el instrumento utilizado para la recolección de datos, mencionándoles a los participantes que pueden participar o no de la investigación.

#### **Principio de beneficencia**

Para hacer realidad este principio, se identifican los resultados que ayudan a las organizaciones de atención médica a tomar medidas adecuadas en beneficio de sus participantes.

#### **Principio de no maleficencia**

De manera similar, el principio de no maleficencia, refuerza la sospecha y la comprensión de los participantes de que hacerlo generalmente no daña la salud o la integridad de nadie.

#### **Principio de justicia**

Finalmente, en lo que respecta a los principios de justicia, todos los participantes deben ser tratados bajo las normas del respeto, la cordialidad y la igualdad, sin preferencia ni discriminación por motivos de cultura, religión, raza o sexo.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

Actividades	2023															
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema			X	X												
Formulación de la pregunta de investigación			X	X												
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Objetivos y justificación			X	X	X	X										
Delimitación de la investigación, antecedentes y bases teóricas de la investigación				X	X	X	X									
Formulación de hipótesis					X	X	X	X								
Población, muestra y muestreo								X	X	X						
Elaboración de variables y operacionalización, recolección de datos y plan de procesamiento								X	X	X						
Aspectos bioéticos											X	X				
Anexos										X	X	X				
Aprobación del trabajo													X	X		
Presentación final del informe															X	X



## 4.2 Presupuesto

	<b>Unidad medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo total</b>
<b>HUMANO</b>				
Tesistas	Licenciada	01	00,00	00,00
Asesor Estadístico	Estadístico	01	00,00	00,00
Subtotal				
<b>EQUIPOS Y MATERIALES</b>				
Computadora	Unidad	01	3000,00	3000,00
Impresora	Unidad	01	700,00	700,00
Subtotal				3,700.00
<b>SERVICIOS</b>				
Movilidad- Taxi	Unidad	--	250.00	250.00
Papel Bond A-4	Millar	01	20.00	20.00
Lapiceros	Cajas x 12	2	30.00	30.00
Folder	Paquete x10	2	30.00	30.00
Internet	--	--	125.00	125.00
Subtotal				455.00
<b>TOTAL</b>				<b>4.155.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lostanau J. Satisfacción de usuario y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Perú. [Tesis para obtener el grado de Maestría de Gestión en Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Escuela de Posgrado, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
2. Lizana D, Piscocoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima. [Tesis de Especialidad]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería, Lima; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3908>
3. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud. Parámetros de medición. Revistas Ciencias Sociales. 2015; 19(4): 663 – 671. Revistas Ciencias Sociales [revista en internet] 2015; 19(4): p. 663 – 671. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
4. Lizana K. Calidad de la atención en enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad San Martín de Porres. Facultad de Medicina Humana, Lima; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5664>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática: Mortalidad Infantil y en la Niñez. In Zanabria JG, editor. Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2018 - Nacional y Departamental. 1st ed. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); 2018. p. 152 - 154.

6. Organización Mundial de la Salud: Mejorar la supervivencia y el bienestar de los recién nacidos. Organización Mundial de la Salud. [Internet] 2020 [Citado 15 junio del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newbornsreducing-mortality>
7. Hagen I, Iversen V, Nessel E. Satisfacción de los padres con las unidades de cuidados intensivos neonatales: un estudio cuantitativo transversal. BMC Health Serv Res. [Internet]. 2019; 19(1): 37 pp. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3854-7>
8. Villanueva C. Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de neonatos, unidad de cuidados intensivos neonatales, Hospital José Agurto Tello, Lima [Tesis para especialidad en neonatología]. Perú: Universidad Privada Norbet Wiener, 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5883>
9. Murguía F; Indacochea S; Roque J; De la Cruz J. Maternal risk factors associated with premature birth in adolescent pregnant treated at the National Hospital Dos de Mayo. Rev. Perú. Investig. Matern Perinat. [Internet] 2021; 10(2): 48 – 58 pp. Disponible en: <https://doi.org/10.33421/inmp.2021226>
10. Alvaron G. Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología, Hospital Nacional dos de Mayo, Lima. [Tesis de grado para Licenciatura]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18107>
11. Rios C, Pezo B. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de neonatos de la unidad de cuidados intensivos neonatal del Hospital Regional de Loreto.

- [Tesis para especialidad en neonatología]. Perú: Universidad Peruana Unión, 2018.  
Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1096>
12. Salcedo C. Determinar la relación entre la calidad de cuidado humano y la satisfacción percibida por las madres de neonatos del area de UCI del Hospital I.I.E.S.S Babahoyo. [Tesis para optar el titulo de Maestria en Gestión de los Servicios de Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49596>
13. Hilde I, Cabral V, Neset E, Orner R, Folsvit M. Satisfacción de los padres con las unidades de cuidados intensivos neonatales: un estudio cuantitativo transversal. BMC Health Serv Res. [Internet]. 2019; 19(1): 37 pp. Disponible en:  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-3854-7>
14. Burbano L, Gaspar M, Sapuy K. Percepción de padres del recién nacido prematuro frente al cuidado humano de enfermería en la UCI neonatal. Rev. Cina Reserch. [Internet] 2018; 2(1): 17 – 23 p. Disponible en:  
<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/84>
15. Sankar V, Batra P, Saroha M, Sadiza J. Parental satisfaction in the traditional system of neonatal intensive care unit services in a public sector hospital in North India. Rev. South Afr. Child Health. [Internet] 2017; 11 (1): 54-57 p. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1999-76712017000100011](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1999-76712017000100011)
16. Rodriguez G, Catellanos R. Evaluacion de la calidad de atencion de enfermería en el servicio de neonatología. Rev Cub. Enferm. [Internet], 2017, 33(4): 1 – 6 pp. Disponible en:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/886>

17. Alayo K, Rodriguez S. Cuidado humanizado y grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros, Hospital del Minsa, Trujillo. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88366>
18. Agreda R, Prado G. Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato prematuro hospitalizado, Hospital Belen de Trujillo. [Tesis de especialidad en enfermería con mención en Cuidados Intensivos de Neonatología]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8504>
19. Begazo E. Cuidado enfermero humanizado al recién nacido prematuro y satisfacción de las madres, servicio de neonatología del H.R.H.D.E. de Arequipa. [Tesis de segunda especialidad con mención en Neonatología]. Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14289>
20. Gómez I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Rev. Investig. Matern. Perinat. [Internet] 2017, 6(2): 22-26 pp. Disponible en: <https://doi.org/10.33421/inmp.201794>
21. Reaño K, Villalobos A. El cuidado humanizado desde la percepción de las madres en la Unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Las Mercedes de Chiclayo. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidados críticos neonatales]. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10307>

22. Casimiro T. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un hospital público de Huanuco [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad de Huanuco, 2016. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/329>
23. Raymundo R. Percepción de la calidad del cuidado enfermero en padres de neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Nivel-III de Lima. [Tesis para optar el grado de Especialista en Cuidados Intensivos Neonatales]. Perú: Universidad Peruana Unión, 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5205>
24. Peña H. Cuidado Humanizado de enfermería al recién nacido pretermino en el Hospital regional II – 2, Jamo, Tumbes. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de Tumbes, 2017. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/344>
25. Blanco L. Percepción del cuidado humanizado de enfermería en madres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital público, Lima. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidado intensivos neonatales]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4812>
26. Duran E, Maequina C. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital virgen de Fátima Chachapoyas. [Tesis para optar el grado de Especialista en Neonatología]. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3427>

27. Broncano I. Cuidado humanizado al neonato prematuro y familia: una perspectiva de enfermería. Unidad de cuidado intensivo neonatal. Hospital San Bartolomé. [Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de Enfermería]. Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/1769>
28. Guerrero, R., Meneses, M., De la cruz, M. Humanized care of nursing according to the theory of Jean Watson, medical service of the hospital Daniel Alcides Carrión, Lima. Rev. Hered. [Internet] 2016; 9(2): 133-142 p. Disponible en:  
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>
29. Aquino Y, Calderon M. Percepcuin del cuidado de enfermería en madres del servicion de neonatología del Hospital Pampas de Tacaya, Huancavelica. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2909>
30. Jara C. Cuidado Humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales en una Clínica Privada de Lima. [Tesis de especialidad en cuidados intensivos neonatales]. Perú: Universidad Peruana Unión, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3037>
31. Ministerio de Salud - MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas ed. Lima - Perú; 2002.
32. Castro, C. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería].

Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos, 2016.

<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>

33. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527 - 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012, pág.-14.
34. Ministerio De Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. MINSA.2002. P.
35. Beuzeville R. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco – Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos [Tesis de grado para licenciatura en Enfermería]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Facultad de Medicina Humana, 2015. Disponible en:  
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5388>
36. Torres O, Rosado G. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestría en Gestion de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, Lima; 2015. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21990>.
37. Ministerio de Salud - MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas ed. Lima - Perú; 2002.



38. Castro, C. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos, 2016. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
39. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012, pág.-14.
40. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C. y Baptista Lucio P. Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill, 2012. 4ta edición.
41. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. p. 148 - 151.
42. Poblete M, Valenzuela S, Merino J. Validación de dos escalas utilizadas en la medición del cuidado humano transpersonal basadas en la Teoría de Jean Watson. Rev. AQUICHAN. [Internet] 2015; 12(1): 1 – 14 p. Disponible: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/8-21/pdf>
43. Jara C. Cuidado Humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales en una Clínica Privada de Lima. [Tesis de especialidad en cuidados intensivos neonatales]. Perú: Universidad Peruana Unión, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3037>
44. Valencia V, Cruz S, Ospino O. Application of the SERVQUAL model for the determination of the factors influencing user satisfaction in children´s in Chibolo, Magdalena. Rev. INGE

CUC. [internet] 2018; 14(2): 19 – 27 p. Disponible en:

<http://doi.org/10.17981/ingecuc.14.2.2018.02>

45. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. [Internet]. Department of Health, Education, and Welfare; 2019. [citado el 06 de marzo del 2022]: 10 pp. Disponible en; [https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c\\_FINAL.pdf](https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo N° 1: Matriz de consistencia**

<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo el cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cómo la dimensión respeto del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?</p> <p>¿Cómo la dimensión empatía del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar cómo el cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar cómo la dimensión respeto del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p> <p>Identificar cómo la dimensión empatía del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>H1: existe relación entre la dimensión respeto del cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p> <p>H2: Existe relación entre la dimensión empatía del cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Cuidado humanizado en enfermería</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Respeto</p> <p>Empatía</p> <p>Afecto</p> <p>Comunicación</p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación</b></p> <p><b>Método:</b> Hipotético – deductivo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicado</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Observacional.</p> <p><b>De corte:</b> Transversal.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional.</p> <p><b>Población:</b> Conformada por 80 madres de recién nacidos prematuros.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de Nyberg's Caring Assessment Scale y el cuestionario modelo SERVQUAL de la satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p>

<p>¿Cómo la dimensión afecta del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?</p> <p>¿Cómo la dimensión comunicación del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales?</p>	<p>Identificar cómo la dimensión afecta del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p> <p>Identificar cómo la dimensión comunicación del cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales</p>	<p>H3: Existe relación entre la dimensión afecto del cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p> <p>H4: Existe relación entre la dimensión comunicación del cuidado humanizado en enfermería con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción de las madres</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Bienes tangibles</p>	
---	--	---	--	--

## Anexo N° 2: Instrumentos de medición

### Instrumento 1: Cuestionario de Nyberg's Caring Assessment Scale

#### CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### I. Presentación

Estimada señora, estoy realizando un estudio para **“Determinar cómo el cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una Clínica en Lima, 2023”**. Para lo cual solicito su colaboración a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

#### II. Instructivo

A continuación se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; mucho le agradeceré responder de manera clara y sencilla, no requerimos se identifique, marque una de las opciones entre las cinco que usted elija, en caso de duda.

Escala de Calificación: Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3)

#### III. Datos Generales

- Edad: .....
- Grado de instrucción: .....  
Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior no Univ. ( ) Superior Univ. ( )
- Ocupación de la Madre:  
Ama de Casa ( ) Independiente ( ) Dependiente ( ) Otros ( )

Ítems	Nunca	A veces	Siempre
<b>RESPECTO</b>			
1) Tiene un profundo respeto por las necesidades del niño			
2) No desiste de transmitir esperanza a los familiares			
3) Permanece sensitivo a las necesidades del niño			
4) Tiene con el niño una actitud de cortesía			
5) Expresa sentimientos positivos y negativos			
<b>EMPATÍA</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
6) Soluciona problemas con suma paciencia y amor			
7) Las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano			
8) Considera las relaciones antes que los reglamentos			
9) Busca lo que es mejor para el niño			
10) Comprende la situación en que se encuentra el niño			
<b>AFECTO</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
11) Busca brindar cariño al niño y padres			
12) Implementa bien habilidades y técnicas afectivas			
13) Elige tácticas que lograrán un enlace amical			
14) Concede plena consideración al niño y padres			
15) Se centra en ayudar al niño y padres			
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
16) Deja tiempo para escuchar las necesidades del niño			
17) Se permite buscar siempre un tiempo para cuidar al niño			
18) Comprometido en llevar una comunicación con el niño			
19) Escucha cuidadosamente y está dispuesta a ayudar			
20) Es abierta, transparente y le demuestra confianza			

## Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción (SERVQUAL)

Escala de Calificación: Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3)

Ítems	Nunca	A veces	Siempre
<b>CONFIABILIDAD</b>			
1) La enfermera promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple			
2) La enfermera muestra interés en solucionar su problema			
3) La enfermera se desempeña correctamente			
4) La enfermera concluye su atención en el tiempo prometido			
5) La enfermera responder a sus preguntas o dudas			
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
6) La enfermera le ofrece una atención rápida y precisa			
7) La enfermera está dispuesta a ayudarle en todo momento			
8) La enfermera demuestra capacidades y destrezas			
<b>SEGURIDAD</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
9) La enfermera le inspira confianza			
10) Se siente usted segura con la atención brindada			
11) La enfermera le trata con cortesía y amabilidad			
12) La enfermera cuenta con conocimientos suficientes			
<b>EMPATÍA</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
13) La enfermera le brinda una atención individualizada			
14) La enfermera le brinda una atención personalizada			
15) La enfermera muestra interés por su salud			
16) La enfermera entiende sus necesidades específicas			
<b>BIENES TANGIBLES</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
17) Los equipos con que se cuenta para la atención son modernos			
18) Las instalaciones físicas son visualmente atractivas			
19) El centro de salud donde usted es atendido está limpio			
20) Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son atractivos			



### Anexo N° 3: Consentimiento Informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

**Título del proyecto:** Cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una Clínica en Lima - 2023.

**Nombre de la investigadora:** Lic. Enf. Dafne Molina Jiménez.

**Propósito del estudio:** Determinar el cuidado humanizado en enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de una Clínica en Lima - 2023.

**Beneficio por participar:** Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.

**Costos por participar:** No se realizará pago alguno por su participación.

**Renuncia:** Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.

**Participación voluntaria:** La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella
Documentos de identidad	

“Doy fe y conformidad de haber recibido una copia del documento”

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 19% 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	<b>Submitted on 1686695875082</b> Submitted works	2%
2	<b>Submitted on 1686868449054</b> Submitted works	1%
3	<b>repositorio.uasb.edu.ec</b> Internet	1%
4	<b>uwiener on 2023-11-20</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-11-28</b> Submitted works	1%
6	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Internet	1%
7	<b>uwiener on 2023-12-23</b> Submitted works	<1%
8	<b>Submitted on 1693193137652</b> Submitted works	<1%