



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

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, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista de Enfermería**  
**en Cuidados Intensivos Neonatales**

**Presentado Por:**

Lic. Clara Luz, Mina Calderón  
**Código ORCID:** 0000-0003-1147-6496

**Asesor:** Dr. Molina Torres Jose  
**Código ORCID:**0000-0002-3539-7517

**Lima - Perú**

**2022**

“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, 2022”

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mi madre quien día a día me brindó su apoyo incondicional, siempre me demostró su fortaleza y me enseñó que solo con esfuerzo se alcanzan los objetivos.

Gracias a mis docentes que mostraron dedicación en sus enseñanzas, para que hoy este aquí finalizando este proyecto tan anhelado.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme las fuerzas en medio de mi cansancio y mostrarme el horizonte a seguir.

A la Universidad Norbert Wiener la oportunidad brindada y las experiencias adquiridas por medio de sus docentes. A todas las personas que de una u otra manera me apoyaron.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
1. EL PROBLEMA.....	11
Planteamiento del problema.....	13
Formulación del Problema .....	13
1.1.1. Problema general.....	13
1.1.2. Problemas específicos .....	13-14
Objetivos de la investigación .....	14
1.1.3. Objetivo general .....	14
1.1.4. Objetivos específicos.....	14-15
Justificación de la investigación .....	15
1.1.5. Teórica.....	15
1.1.6. Metodológica.....	16
1.1.7. Práctica .....	16-17
Delimitaciones de la investigación.....	17
1.1.8. Temporal .....	17
1.1.9. Espacial .....	17
1.1.1. Población o unidad de análisis .....	18
2. MARCO TEÓRICO .....	18
Antecedentes .....	18-22
Bases teóricas .....	22

2.2.1	Cuidado Humanizado.....	22-26
2.2.2	Dimensiones de Cuidado Humanizado.....	26
2.2.3	Sastisfacion de la atencion percibida por los padres de recien nacido prematuros.....	29
2.2.4	Dimensiones de sastisfacion de la atencion percibida por los padres de recien nacido prematuros .....	30-32
	Formulación de hipótesis .....	33
2.1.1.	Hipótesis general .....	33
2.1.2.	Hipótesis específicas .....	33-34
3.	METODOLOGÍA.....	34
	Método de la investigación .....	34
	Enfoque de la investigación .....	35
	Tipo de investigación .....	35
	Diseño de la investigación .....	35
	Población, muestra y muestreo.....	36
	Variables y operacionalización .....	37-39
	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.1.1.	Técnica .....	40
3.1.2.	Descripción de instrumentos .....	40-41
3.1.3.	Validación .....	42
3.1.1.	Confiabilidad.....	43
	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	44-45
	Aspectos éticos.....	45-47
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	47

Cronograma de actividades .....	47
Presupuesto .....	48
5. REFERENCIAS .....	49-56
ANEXOS .....	57
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	58-59
Anexo 2. Instrumentos .....	60-62
Anexo 5: Formato de consentimiento Informado.....	63-64
Anexo 7: Informe de asesor turnitin.....	65

## RESUMEN

Esta investigación tiene como **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima. **La metodología:** metodo hipotetico deductivo, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, aplicada, correlacional, de corte transversal; la muestra estará constituida por 60 padres, los instrumentos que se usaran para el trabajo de investigación serán El cuestionario servqual que medirá la satisfacción de la atención percibida por los padres y el cuestionario de Nyberg Caring Assessment Scale (Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado), los cuales ya están validados; ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad (de 0.75 en el alfa de Cronbach) estadística, para la recolección de la información se tendrá una duración aproximada de 30 minutos, para cada participante, para el análisis e interpretación se harán uso de tablas, gráficos. Asimismo, para la contratación de la hipótesis, se utilizará como estimación estadística la Prueba de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, el cual será plasmado en la tabla de contingencia de ambas variables

**Palabras claves:** Cuidado humanizado, satisfacción, prematuro, neonatales, unidad de cuidados intensivos.



## **Abstract**

This research has as Objective: To determine the relationship that exists between humanized care and satisfaction of care perceived by parents of premature newborns in the Neonatal Intensive Care Unit in a private clinic in Lima.

the methodology: hypothetical-deductive method, non-experimental design, quantitative approach, descriptive, applied, correlational, cross-sectional; the sample will consist of 60 parents, the instruments that will be used for the research work will be the servqual questionnaire that will measure the satisfaction of the care perceived by the parents and the Nyberg Caring Assessment Scale questionnaire (Humanized Care Assessment Scale), which are already validated; both instruments have a high level of reliability (0.75 in Cronbach's alpha) statistics, for the collection of information it will last approximately 30 minutes, for each participant, for the analysis and interpretation, tables, graphs will be used . Likewise, for the contracting of the hypothesis, the Spearman test will be used as a statistical estimate, with a confidence level of 95%, an error of 5%, which will be reflected in the contingency table of both variables.

***Keywords:*** Humanized care, satisfaction, premature, neonatal, intensive care unit

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2018, afirmó que cada año alrededor del mundo nacen prematuramente alrededor de 15 millones de bebés, y más de 1 de cada 10 bebés muere prematuramente cada año debido a complicaciones durante el parto. Muchos bebés prematuros que aún sobreviven tienen algún tipo de discapacidad de por vida, problemas de aprendizaje, problemas de visión y audición.(1)

De igual forma, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) informó en 2019 que los partos prematuros no solo es una causa importante de muerte sino también los trastornos del neurodesarrollo. Ya que el cerebro inmaduro atraviesa un período de intensa actividad de la mielina. Otros factores como la edad gestacional temprana, complicaciones respiratorias, infección materna y sepsis neonatal. Puede poner en riesgo la supervivencia del prematuro.(2)

Asimismo, (OPS) 2018 mostró que el 60% de los nacimientos prematuros ocurren en África y el sur de Asia, por lo que este es un problema real y global. En los países de bajos ingresos, un promedio del 12 % de los bebés nace prematuramente, en comparación con el 9 % en los países de altos ingresos.(3)

Por ello la (OMS), en el año 2018 motiva la política de formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de la salud, en búsqueda de la protección de los derechos de las personas, con el lema de trato humanizado a la persona sana y enferma esto ha incentivado a que el profesional de enfermería debe brindar un cuidado humano dotado de afecto, cariño, confianza, comunicación y de apoyo al paciente y familiares(4)

El Instituto Nacional de Perinatología Materna (INMP) planteó para el 2020 que el parto prematuro es uno de los principales problemas de salud pública en el país y una de las 3

principales causas de mortalidad infantil; En 2019, el Instituto recibió cerca de 17.000 nacimientos, el 9% de los cuales fueron prematuros. El 2% nació con un peso menor de 1500 gramos los cuales han enfrentado una serie de dificultades que requieren de cuidados intensivos o intermedios debido a la gravedad de su salud.(5)

Según la Revista Cultural de cuidado en España en el 2018 en su estudio Iniciativa de Cuidado del Recién Nacido Humano: se obtuvo que el 100% de las enfermeras encuestadas había oído hablar de las iniciativas de cuidado. De estos, el 79% fueron informados de los beneficios de su ejercicio, y solo el 16% participó en procedimientos de manipulación infantil mínimamente invasivos, favoreciendo el neurodesarrollo infantil. (6)

Según la Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal en el 2017, se observó que el 76,7% de los encuestados, tiene un nivel de satisfacción medio en relación a la atención de enfermería brindada en la UCIN a sus recién nacidos durante el tiempo que estuvieron hospitalizados.(7)

La (OPS), Considera necesario fortalecer los esfuerzos e inversiones para mejorar la atención de los prematuros como una prioridad y hacerla accesible. En conjunto, estas acciones ayudarán a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible que aseguran una vida saludable y promueven el bienestar de todos los bebés prematuros que nacen con bajo peso al nacer. (8)

Por otro lado, el Ministerio de Salud del Perú, según un informe del Registro de certificado de Nacidos vivos (CNV), en promedio, en nuestro país se produce alrededor de 30.000 nacimientos prematuros cada año. Cabe señalar que la CNV se enfoca en el registro del 94% de los nacimientos en toda la región y en ese contexto, el sector salud, a nivel nacional, está desarrollando medidas para ayudar a los bebés prematuros a mejorar su salud.(9)

Según Cruz, 2020 identifico los factores o causas que conllevan a la deshumanización en el cuidado de la enfermería; y tuvo en cuenta el estado físico, espiritual y mental de la persona a la que se brinda cuidado. Asimismo, los escasos recursos humanos, la sobrecarga de trabajo, así como la falencia de recursos materiales en ocasiones les impiden terminar el trabajo a tiempo. Sin embargo, el personal de enfermería debe brindar cuidado holístico (10)

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

“¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2022?”.

### **1.2.2. Problemas específicos**

- “¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión “del respeto del cuidado humanizado de enfermería 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, 2022?”.
- “¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión “de la empatía del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales” en una clínica privada de Lima, 2022?”.
- “¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión “del afecto del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido

prematureo en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales” en una clínica privada de Lima, 2022? ”.

- “¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión “de la comunicación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales” en una Privada de Lima, 2022? ”.

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

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

“Determinar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima,2022”.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ “Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión del respeto del cuidado humanizado de enfermería 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, 2022”.
- ✓ “Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión de la empatía del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por

los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima 2022”.

- ✓ “Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión del afecto del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2022”.
  
- ✓ “Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión de la comunicación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Privada de Lima, 2022”.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El estudio pretende contribuir al conocimiento existente sobre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario, obteniendo resultados; Para apoyar la siguiente investigación, nos fundamentaremos en Jean Watson teorista, que establece que el objetivo del cuidado humanizado es llevar al paciente al equilibrio físico, mental y espiritual. A través de un sistema de relaciones personales con los profesionales de enfermería, los padres y los prematuros en el hospital. Esto nos permitirá desarrollar la confianza mutua, la comunicación, la reciprocidad, la empatía y la tolerancia emocional. Concepto positivo. Sobre los valores humanos en

beneficio de los prematuros hospitalizados en el espacio de la unidad de cuidados intensivos neonatales.

#### **1.4.2 Metodológica**

La investigación contará con herramientas ya validadas y fiables, lo que lo hace factible y aplicable para su uso en otros trabajos en temas similares con las mismas variables. Asimismo, este trabajo será de gran utilidad para las futuras investigaciones de métodos cuantitativos y correlacionales. Donde se mida el desempeño del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos neonatales y cómo esto afecta en la satisfacción de los padres. Para dicha medición se hará uso de dos instrumentos ya validados tales como. Modelo de SERQVAL (Satisfacción del Usuario) y “Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado”. Y asimismo servirá como antecedente para trabajos de la misma línea porque este proyecto describe las estrategias cuantitativas adoptadas e implementadas para calcular el grado de aceptación de los padres sobre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres.

#### **1.4.3 Práctica**

Este trabajo de investigación tiene como objetivo educar a los profesionales de enfermería de forma permanente, sobre la satisfacción de los padres con el cuidado humano y conocer la verdad acerca de cuántos de estos profesionales ha solicitado los cuidados mencionados. Hoy a pesar de los avances tecnológicos y teóricos en la satisfacción del usuario y el cuidado humano, aún se debe prestar más atención al cuidado de los bebés prematuros, cuya supervivencia y recuperación dependen de la atención integral brindada por el personal

de salud; Por esta razón, el personal de enfermería debe ser humanizado a lo largo de su trabajo diario.

El estudio tiene como objetivo conocer la satisfacción de los padres en relación a los cuidados del personal de enfermería. Gracias a esta investigación, será posible entender y conocer que no solo los recién nacidos son hospitalizados sino también las madres, donde son las principales aliadas en el cuidado del recién nacido prematuro y esto juega un papel importante en la recuperación de los prematuros porque ellos a pesar de su condición necesita afecto, calor, amor, y alimentación, todas estas actividades en conjunto ayudaran a los prematuros en su recuperación.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El desarrollo de este trabajo de investigación se realizará en el mes de junio del año 2022

### **1.5.2. Espacial**

Esta investigación se llevará a cabo en la Clínica San Gabriel, del distrito de San Miguel, Lima Metropolitana. En el área de Cuidados Intensivos Neonatales.



### 1.5.3. Población o unidad de análisis

La población de estudio serán todas las madres y/o padres que tengan a sus hijos recién nacidos prematuros hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos siendo un total de 60 padres y todas las enfermeras del servicio de cuidados intensivos neonatales que se encuentran laborando en dicha área, siendo un total de 11 especialistas.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### *Internacional*

Socualaya (11), en el 2021, el estudio tuvo como objetivo **“Determinar la relación entre cuidado humanizado y satisfacción familiar en padres de niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales”**. Tipo estudio Descripción, correlación, diseño no experimental. Población será de 60 padres, se hizo uso de la técnica de la entrevista y como herramienta se usó el cuestionario para la recolección de datos, Se obtuvieron resultados para el coeficiente Aiken V de la covariable de cuidado clon de 0,98, el instrumento fue válido y para asegurar la confiabilidad se realizó una experiencia piloto. Se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, y el resultado fue un índice de 0,809, lo que significa excelente confiabilidad de uso. Socualaya en su estudio pudo observar que la población de padres si estaban satisfechos con el servicio recibido por parte de enfermería. (11)

Zepeda (12), en el 2021, El objetivo es **“valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales”**. 15 padres participaron en este estudio.

La edad de los padres oscilaba entre 28 y 41 años. La edad media fue de  $34 \pm 0,93$  años. Once de los participantes eran mujeres (73,3%) y de la población total (N = 15), el 80% eran hispanos. Al evaluar las percepciones bajo la subcategoría CARE-Q, las madres otorgaron un valor más alto al área accesible, mientras que los padres informaron niveles más altos de satisfacción. Según el autor este estudio describe sus percepciones, que indica que si existe evidencia de que las madres están más satisfechas con el cuidado que brinda el personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. (12)

Arias, Avella , Barragán, etc. (13) , en el 2021, la investigación tuvo como Objetivo **“Analizar el nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente cuidado humanizado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas”**. Tipo de estudio: Estudio cuantitativo descriptivo que describe y analiza las percepciones de los cuidadores sobre el cuidado humano brindado por las enfermeras en el área de ingreso pediátrico. Resultados el 41% se mostró muy satisfecho con el trato, el cuidado humano y la interacción profesional en enfermería. El autor menciona que los padres están satisfechos, en un porcentaje alto en relación al cuidado humanizado y solo un porcentaje muy bajo menciona que está completamente insatisfecho. (13)

### *Nacionales*

Cielo (14) , en el 2019, La investigación se realizó con el objetivo **“determinar la relación que existe entre el Cuidado Humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción materna en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos**. Hospital Belén de Trujillo, 2019. Fue un estudio descriptivo correlacional. Muestra 40 madres, se recolecto los datos haciendo uso de dos herramientas, la escala de satisfacción materna y la escala de cuidado

humanizado. Se obtuvo como resultados que el 52,5% de las madres menciono que el cuidado humanizado es alto, el 32,5%

menciono que fue moderada y el 15,0% baja. Y para el resultado del nivel de satisfacción, se encontró que el 55,0% de las madres se encuentran satisfechas en un nivel bajo, el 32,5% en nivel medio y el 12,5% en un nivel alto. En el estudio se observó que, si existe asociación entre las dos variables de investigación, de cuidado humanizado y satisfacción materna, de modo que los es un estudio que logro su objetivo de abordaje. (14)

Ríos (15), en el 2017, El objetivo de esta investigación fue “**determinar la asociación entre el cuidado humanizado del personal de salud y la satisfacción integral de la madre de los neonatos atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos**” del Hospital Regional de Loreto 2017”. El método cuantitativo y el diseño no son experimentales, de tipo descriptivo y correlacionado prospectivamente. La muestra estuvo compuesta por 30 enfermeros y 30 madres bebés prematuros ingresados en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Se utilizaron las técnicas de observación y entrevista; se hizo uso dos herramientas la guía de observación y la guía de entrevista, ambas compuestas por 49 ítems y 49 preguntas. Resultados. El índice de satisfacción de las madres con los trabajadores de la salud satisfechos fue de 60,0% y el 40% estaban insatisfechos. Concluyó que a pesar del consentimiento de la madre. Podemos observar en relación a las estadísticas que todavía queda mucho trabajo por realizar porque un porcentaje alto indica que están insatisfechos, lo que significa mejorar el trato para ofrecer una atención de calidad a los prematuros y las madres. (15)

Castillo (16), en el 2019 Este estudio tiene como Objetivo: “**Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los**

**padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales**”, el estudio uso el método de diseño no experimental, cuantitativos y descriptivos; tuvo una muestra de 50 padres, las herramientas utilizadas tendrá una duración de unos 30 minutos en su aplicación, por cada participante. Los resultados obtenidos fueron que el 60% buena calidad de atención y un 42%, regular calidad de atención y con solo un 24% mala calidad de atención de enfermería. El comportamiento es siempre del 27%. Castillo menciona en su estudio que hay más satisfacción de los padres con respecto a la atención recibida por el personal de enfermería. Lo que hace que el trabajo sea de inspiración para seguir brindando cuidado humanizado. (16)

Santa Cruz (17), en el 2021, El objetivo del estudio fue **“determinar la relación entre el cuidado humano de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de urgencias”** correspondiendo el estudio a un estudio de diseño no experimental correlacional, de corte transversal, conformado por 600 usuarios y muestra de 234 usuarios en total, se utilizó técnica conductual PCHE 3, encuesta cognitiva clonada de atención clonada y cuestionario de calidad de servicio 3. El 85,9% dijo que la media es favorable, el 10,7% es desfavorable, el 3,4 % son favorables respecto al cuidado, la satisfacción del usuario 64,1% insatisfecho, 32,5% algo satisfecho, 3,4% satisfecho, aspectos del cuidado humano relacionados con la satisfacción, disposición. Santa Cruz en su estudio encontró que existe una relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia. Por lo que hace relevante este estudio para el presente proyecto. (17)

Rivera (18), en el 2021, el estudio tiene como objetivo **“Determinar la relación entre el cuidado humanizado de Enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros”**. La muestra estuvo conformada por 50 madres, a las cuales se les aplicaron dos

herramientas confiables. Un cuestionario sobre cuidado humanizado y un segundo cuestionario sobre satisfacción. la Teoría del Cuidado Humano de J. Watson sustenta el trabajo. Los resultados de enfermería reproducibles son buenos 66%, regulares 34%. Sobre el nivel de satisfacción de las madres con bebés prematuros, el porcentaje de satisfacción severa es del 84% y la satisfacción es del 16%. De igual forma se obtiene correlación de Pearson en ambas variables. Rivera en su estudio afirma que las madres manifiestan que reciben una buena atención por parte de enfermería ante el cuidado de sus neonato. (18)

Zapata y Vizacho (19), 2021 tuvo como objetivo “**Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado de enfermería servicio médico del Hospital EsSalud**”. Metodología: Estudio descriptivo transversal vinculado al método cuantitativo. La población fue de 210 pacientes y la muestra de 135 pacientes, Se utilizaron dos cuestionarios. Resultados: Según la percepción de los pacientes hospitalizados, el 56,3% de los pacientes calificaron como muy satisfechos con su atención, mientras que el trato humanizado de los pacientes hospitalizados fue del 73,3%. Zapata determina que No existe una relación significativa entre la satisfacción percibida y el cuidado de enfermería. En su trabajo de investigación (19)

## **2.1. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Cuidado humanizado.**

El cuidado de las personas implica valores, voluntad, compromiso de cuidado, saberes, procedimientos de cuidado y consecuencias. Una visión del cuidado como objetivo común, su respuesta a los procesos de salud enfermedad, las interacciones hombre-ambiente, el

conocimiento del proceso de cuidado de enfermería, el autoconocimiento y la conciencia cognitiva de las propias fortalezas y los límites de la relación de cuidado. El cuidado cognitivo se define como “el proceso mental mediante el cual los pacientes y los cuidadores adquieren momentos significativos dentro de sí mismos durante las interacciones del cuidado de tal manera que se comprende la percepción del cuidado”. y la complementación de la relación comprensible de proposiciones que alteran la dignidad de la persona o potencian su independencia, que es esencialmente lo que busca el cuidado. Apoyos, interacciones y relaciones interpersonales relacionadas con el bienestar tanto de los destinatarios como de los cuidadores.(20)

### **Cuidado humanizado de enfermería.**

La teoría del cuidado humano de J. Watson menciona que ante los peligros de deshumanizar el cuidado del paciente, es importante salvar el lado humano por parte de los profesionales de enfermería.(21)

Para J. Watson, el cuidar es la suma de la mente, el cuerpo y el espíritu que se mantienen en armonía y se correlaciona con un grado de similitud entre el yo percibido y el yo experimentado, lo que demuestra que la enfermedad no significa enfermedad y es una confusión o falta de armonía personal. En una persona Interior o alma a un cierto grado de desacuerdo. Por tanto, la enfermería debe integrar conocimientos, ideología, valores, filosofía, compromiso y trabajar con cierto grado de pasión. Tienen posturas, gestos y emociones que se integran con el entorno que permite una buena relación con el paciente. Por otro lado, Watson expresó que la pérdida del énfasis laboral de atención al paciente en la profesión de enfermería representa un riesgo que refleja la necesidad de reestructurar las estrategias de toma de control

de los sistemas de salud en todo el mundo, permitiendo la preservación del cuidado humanizado y la espiritualidad. En la práctica clínica, la gestión, la educación y la investigación por parte de expertos en el campo de la enfermería visto mejorado con el trato humanizado. (22)

### **El Cuidado.**

El cuidado es una actividad humana definida como una relación y un proceso cuyo fin no solo es la enfermedad. La enfermería está en el centro de una disciplina que incluye no solo al receptor sino también a la enfermera como portadora. Según J. Watson, cuidar es una práctica individual dirigida a promover la salud y el desarrollo humano. (23)

J. Watson, Concibe el cuidado como una forma educativa de entablar una relación con una persona de valor con la que siente una obligación y responsabilidad personal. Sugiere cinco procesos básicos (saber, estar con, hacer, facilitar y mantener la confianza). Estos conceptos nos permiten pensar en una visión del mundo de la enfermería donde confluyen los aspectos históricos, antropológicos y filosóficos de la ciencia enfermera. El conocimiento se refiere a la capacidad de una persona para brindar cuidado, en segundo lugar, solo a los intereses y obligaciones del individuo que conducen a las acciones de cuidado, en tercer lugar, las condiciones: la enfermera, el cliente, la institución, la capacidad aumentada o disminuida para brindar cuidado, y el cuarto es las acciones de la persona. Cuidado proporcionado, este último se refiere a las consecuencias de los resultados deseadas y no deseadas. Intención de cuidar a los usuario y profesionales.(24)

## **El humanismo en la formación de la enfermera.**

El humanismo en el personal de enfermería puede entenderse simplemente como el acto de comprender y tratar a un ser humano con calidad y empatía, en otras palabras, tratar a los demás como realmente nos gustaría que nos traten. Ante esto, No debemos olvidar que cuando decidimos ser enfermeras, siempre pensamos en ayudar, cuidar y apoyar a los demás. Por eso el cuidado del ser humano es el eje de nuestra identidad y de nuestro trabajo diario. Debemos iniciar una revolución personal, no aprender a reaprender, dándonos cuenta de que más conocimiento debe ser más humano, como acción viva y responsabilidad compartida; Recuerde que es importante que el paciente o usuario tenga un ambiente afectivo, rodeado de personas que ama, con libertad para tomar decisiones; y que se sienten cómodos física y mentalmente en un ambiente que estimula los sentidos. J. Watson dice que cuando una enfermera entra en la habitación de un paciente, se crea un campo magnético de esperanza. (25)

La comunicación debe hacerse con empatía, respeto, autenticidad, palabras sensatas y empáticas plasmadas en el encuentro; Escucha al otro con tu mente, corazón y cuerpo. Nuestro amor por la profesión incluye amor y actitud para servir, empoderar y acompañar al equipo médico y convertirnos en un modelo a seguir. Siempre hay tiempo para crear y recrear una enfermera visual, fuerte y solidaria con un alto espíritu humano y social. Cambiar la esperanza, más importante que la alabanza o el romance, nos permitirá construir una mejor enfermera que la que encontramos.(25)

## **Cuidado humanizado recomendada por la OMS.**



La (OMS) promueve una política de formación en desarrollo humano integral para los profesionales de la salud, con el objetivo de proteger los derechos de las personas, sobre la base del “trato humano de los sanos y enfermos y enfatizando que la transformación humana es un proceso de comunicación y ayuda mutua entre personas, hacia la transformación y la comprensión de la esencia del espíritu de vida (26)

## **2.2.2. DIMENSIONES DEL CUIDADO HUMANIZADO**

### **Dimensión 1. Respeto**

El respeto es uno de los valores morales humanos más importantes, y uno de los principios más importantes relacionados con el respeto es que, para ser respetado, uno debe respetarse a sí mismo o aprender a respetarse a sí mismo. Respetar, comprenderse a uno mismo y promover los intereses de los demás. Conociendo sus necesidades al respecto, el respeto debe ser mutuo y recíproco. Ahora bien, respetar no significa estar de acuerdo con la otra persona en todo, pero tampoco significa no discriminar u ofender a esa persona por su estilo de vida y decisiones, siempre y cuando no lastime, influya o respete. Todo esto hace que el respeto y la dignidad estén ligados, si actuamos con respeto, nos tratamos con dignidad y viceversa. La dignidad se basa en el reconocimiento de que somos dignos de respeto, lo que significa que todos somos dignos de respeto, independientemente de quiénes seamos.(27)

## **Dimensión 2. Empatía**

Es la capacidad que tiene una persona de ponerse en otro lugar y así poder comprender sus propias opiniones, reacciones y sentimientos. También se considera la capacidad de ponerse en el lugar del otro e imaginar cómo sería la vida de esa persona, incluso en situaciones desconocidas. La empatía ayuda a aceptar a diferentes personas y mejora las interacciones sociales.(28)

## **Dimensión 3. Afecto**

Este sentimiento es necesario porque muestra aceptación de los sentimientos de cada persona, son parte del ser humano, todos pasan por momentos de tristeza, depresión, enojo y miedo; El paciente especialmente cada vez que la enfermedad se agudiza o la medicación no está funcionando, sentirá las emociones, y lo mejor para su salud tanto física como mental es liberar y revelar estos sentimientos; Aunque tiene una buena relación con su familia y amigos, ellos también se ven afectados por la enfermedad del paciente y no siempre van a reaccionar de manera adecuada ante la no mejoría de sus pacientes, por ello la importancia del afecto en todo momento del cuidado.(29)

## **Dimensión 4. Comunicación**

Es una acción que consciente en intercambiar información entre dos o más personas y de esa manera poder transmitir o recibir un mensaje entre dos personas y también se puede crear una comunicación efectiva mediante el juego de roles que ayuda a la otra persona. En el ámbito del ejercicio profesional es fundamental brindar atención e intervención al usuario a través de la comunicación terapéutica, definida como la relación entre el especialista, el

paciente y el entorno del paciente. Entre sus objetivos tanto para el campo profesional como para el médico, la comunicación terapéutica constituye un nuevo enfoque del cuidado de enfermería, logrando un mejor nivel de satisfacción del usuario. (30)

### **2.2.3. Satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro**

#### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción del paciente es un componente de la calidad asistencial que se suma a otros indicadores clínicos tradicionales y es un importante factor de evaluación.

Hay tres razones por las que la satisfacción es una medida de resultado importante de la atención.

Primero: La satisfacción es un buen indicador de la adherencia de un paciente al tratamiento y el cumplimiento de las indicaciones por parte del profesional.

Segundo: La satisfacción es una herramienta útil para evaluar patrones de comunicación, como por ejemplo hacer partícipes o involucrarlos en la toma de decisiones sobre el tipo de atención médica que les gustaría recibir.

Tercer: En primer lugar, los aportes o sugerencias de los pacientes se pueden utilizar sistemáticamente para organizar y mejorar los servicios que se prestarán.(31)

## **Rol del enfermero en el cuidado del prematuro**

El tratamiento hospitalario no solo abarca a los padres y al bebé, sino que también los conecta efectivamente con la familia; Sus sentimientos y esperanzas permanecerán latentes con un profesional médico capacitado, y parte de su vida se volverá incierta, lo que provocará cambios en su comportamiento, estilo de vida y relaciones con los demás. En el ciclo de vida de la familia, la presencia de un recién nacido provoca un cambio fundamental en el estatus de los cónyuges y de todos los miembros. Estos cambios en los deberes, roles y hábitos se notan desde el período prenatal. Cuando el estado de salud de la madre o del bebé cambia durante el período perinatal, el problema se antepone a la ansiedad y el estrés habituales en la familia. La participación de los padres en el cuidado de los bebés prematuros tiene muchos beneficios, entre ellos: fortalecer el vínculo emocional entre padres e hijos, reconocer y responder a los signos de estrés y aplicar estímulos que promuevan el crecimiento y el desarrollo para permitir un alta hospitalaria más breve y reducir los costos de atención. La participación de los padres en el cuidado de los bebés prematuros es tan importante que cuando el bebé es dado de alta del hospital, es posible que no se desarrollen síntomas de ansiedad e inseguridad sobre el cuidado en el hogar. El interés de los enfermeros por aumentar el conocimiento sobre el cuidado del prematuro se puede atribuir a la mejora de la calidad de la atención prestada a esta población vulnerable. Además, la sociedad en su conjunto y los profesionales médicos son cada vez más conscientes.(32)

#### **2.2.4. Dimensiones Satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro**

La satisfacción del usuario reconocido como acogida humana y personal, empatía, capacidad de respuesta y calidad. Son uno de los principales conceptos de satisfacción. Al darse cuenta de la causa de la insatisfacción, la unidad hospitalaria debe evitar tiempos de inactividad, repetir pruebas, operaciones, Exámenes, mala comunicación, viajes y asistencia innecesaria y sobre todo evitar la segmentación de usuarios. Para medir la satisfacción de los usuarios externos, se aplican encuestas durante, al final o después de su internamiento, y para evaluar los aspectos económicos de la instalación(33)

En este trabajo se utiliza el modelo de calidad del servicio (ServQual), el cual ayuda a determinar los factores que condicionan la calidad del servicio y la percepción de los usuarios, tales como: trato al paciente y empatía. Asimismo como el cuidado humano, eficiencia, atención oportuna, tiempo de espera, seguridad e higiene; es una herramienta para identificar los factores que afectan la calidad del servicio y los tiempos de espera en los servicios de consulta externa y urgencias, alineando así la misión y la visión de la entidad donde se brinda atención al paciente.(34)

#### **Dimensión 1. Confiabilidad**

En este aspecto de la satisfacción del usuario, se da por la experticia de la enfermera en hacer su trabajo de forma confiable; cualquier paciente o usuario se sentirá completamente seguro al ser atendido por una enfermera comunicadora, asertiva, capaz de lograr una relación terapéutica, como enfermera comprometida con su labor en el campo del cuidado, lo cual será

demostrado con mucho cuidado. Se da confiabilidad cuando una enfermera hace su trabajo sin culpa, con respeto, amabilidad y amor por su trabajo y da solución a los problemas, logra satisfacerlo a los pacientes (35)

### **Dimensión 2. Responsabilidad**

Está muy presente todo el tiempo. Sobre la historia de la enfermería. Así se refleja en nuestro Código de Conducta y Ética que enfatiza la importancia de respetar la vida humana, el paciente cae en un estado de debilitamiento, debilidad y dependencia, que puede afectar negativamente al paciente, por lo que la enfermera competente debe. Nos esforzamos por preservar su dignidad a través del respeto y la debida diligencia.(36)

### **Dimensión 3. Seguridad**

Es una disciplina que ha surgido con la creciente complejidad del sistema de atención médica y el mayor riesgo de daño para los pacientes en los entornos de atención médica. El objetivo es prevenir y reducir los riesgos, errores y daños que experimentan los pacientes en el contexto de la atención de la salud. La seguridad del paciente es clave para proporcionar servicios de salud esencial de alta calidad. (37)

### **Dimensión 4. Empatía**

La palabra empatía proviene de la palabra griega *empathia*, que significa apreciación de los sentimientos de otra persona y ponerse en el lugar de los demás. Definición más aceptada en la literatura de enfermería es que la empatía es la capacidad de comprender las

experiencias, preferencias y perspectivas de los demás y la capacidad de comunicar en el momento oportuno y con las palabras correctas.(38)

### **Dimensión 5. Bienes tangibles**

Los servicios hospitalarios son de mucha importancia en la vida diaria de la comunidad y nadie está exento de usarlo algún día. Por lo tanto, es ideal para influir en el proceso de gestión del hospital con el fin de maximizar la satisfacción del paciente. Para ello el servicio debe ser muy bueno con materiales bien equipado, con muy buena iluminación, temperatura adecuada, sin ruidos molestos, y mantener cuidadosamente limpio los materiales completos, ambiente moderno, en buen estado de conservación, para así hacer su estancia del paciente agradable y confortable. (39)

### **Jean Watson Teoría “Cuidado Humanizado”**

A lo largo del tiempo, el cuidado de la salud se ha identificado por prácticas poco éticas cuyos fundamentos parecen ser diversos y sus características varían; la teoría del cuidado humano de Jean Watson ofrece una solución al problema.

En cuanto al meta paradigma de enfermería, según J. Watson, la participación de enfermería, salud, personas y medio ambiente muestra que existe una apertura entre cada elemento del paradigma, el ser humano se define como una entidad espiritual en el mundo, la salud como la unidad y armonía de mente, cuerpo y espíritu, el medio ambiente se define implícitamente como el ambiente espiritual. Enfermería es una ciencia humanística de una persona y sus experiencias de salud mediadas por la enfermedad relacionadas con las transacciones profesionales, personales, científicas y éticas del cuidado humano.

Según lo mencionado la teoría de Watson tiene enormes beneficios para la el que hacer de enfermería, como se evidencia en muchos países en el desarrollo de las relaciones interpersonales del cuidado y el énfasis el cuerpo, mente y el espíritu del individuo; de hecho, promueve la práctica del cuidado de las personas, destacando como prioridad el respetar la integridad y la dignidad de cada individuo en sus diferentes etapas de vida. Además de hacer uso de conceptos teóricos y fomentar momentos de cuidado a través de la práctica del cuidado. (40)

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa entre el 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, 2022.”

Ho: “No Existe relación estadísticamente significativa entre el 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, 2022.”

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

- ✓ H1.” Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión del respeto del cuidado humanizado de enfermería 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, 2022”

- ✓ H2. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de la empatía del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima 2022.”
  
- ✓ H3.” Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión del afecto del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2022.”
  
- ✓ H4. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de la comunicación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Privada de Lima, 2022.”

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El presente trabajo sera de metodo hipotetico deductivo, ya que se realizarán la afirmación o negación de las (hipótesis). Las cuáles serán demostradas o rechazadas sobre en base a la información recabada durante la investigación (41)

### 3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio tendrá un enfoque cuantitativo y esto se basará en la medición de variables de investigación; asimismo también se analizarán los datos a recolectar mediante herramientas estadísticas que permitan cuantificar las variables mediante pruebas estadísticas adecuadas a la encuesta. (41)

### 3.3. Tipo de investigación

El presente estudio será de tipo aplicada de acuerdo a su estructura, la investigación es puramente aplicada, y se desarrollará como aplicación en la vida real, según información de los encuestados tanto profesionales como familiares, teniendo en cuenta el desempeño real de las enfermeras. (42)

### 3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio será de diseño no experimental ya que se ejecutará sin manipular las variables, solo describiéndolas tal y como aparecen en la realidad, para posteriormente ser analizados, por lo tanto, el investigador no cuenta con un control sobre las variables. (42)

**Corte:** transversal porque solo se tomará una única medición por cada unidad de investigación. Según la naturaleza de los datos:

- **Nivel o alcance:** descriptiva y correlacional puesto que busca medir la relación entre dos variables, de cuidado humanizado y satisfacción del usuario. Según los momentos

de recolección de los datos: prospectivos, porque ya que los datos fueron recolectados de primera mano y no extraídos de una base de datos o investigaciones previas. **observacional**, porque no existirá ningún tipo de manipulación de las variables de estudio.(42)

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

En el presente estudio la población estará conformada por los progenitores de los recién nacidos prematuros hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de la Clínica San Gabriel Lima. La recolección de datos se dará durante 2 meses lo que equivale a un total de 60 neonatos prematuros con sus respectivos padres, representando la población total estimada.

#### **Criterios de Inclusión**

- Progenitoras acepten y firmen el consentimiento informado
- Padres mayores a 18 años
- Padres con hijos prematuros hospitalizados en el servicio

#### **Criterios de Exclusión**

- Progenitoras que no firmen el consentimiento informado
- Padres con edades Menores a 18 años
- Padres con limitaciones para contestar la encuesta
- Neonatos que no se encuentren con el cuidado y tutela de su madre.

#### **Muestra y Muestreo**

No se cuenta con muestra porque se trabajará con la población total.

### **3.6. Variables y operacionalización**

### Variable 1 : Cuidado humanizado

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
<b>V1: Cuidado humanizado</b>	<p>El Cuidado humanizado no solo se enfoca en la Enfermedad del paciente sino en el cuidado de la persona que está a mi cargo y permitir que mis sentimientos hacia los demás se vean reflejados en la atención a mis pacientes. El cuidado humanizado consiste en dar lo mejor de uno mismo como profesional de manera ideal, excelente, y esta acción solo sea inherente al personal de salud como enfermería.(43)</p>	<p>Es el proceso mediante el cual los padres de familia y el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales de la clínica San Gabriel se obtienen momentos significativos durante su cuidado e interacción, el cual será evaluado mediante una escala tipo Likert El cual será medido mediante el Cuestionario de <b>Nyberg Caring Assessment Scale</b> (Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado), en las dimensiones del respeto, empatía, afecto y comunicación.</p> <p>Se evaluará:</p> <p><b>Nunca = 1 punto</b>  <b>A veces = 2 puntos y</b>  <b>Siempre = 3 puntajes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Empatía</li> <li>- Afecto</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidades</li> <li>-Esperanza</li> <li>-Sensitivo</li> <li>-Cortesía</li> <li>-Sentimientos</li> <li>-Paciencia y amor</li> <li>-Fuerza espiritual</li> <li>-Relaciones</li> <li>-Apoyo</li> <li>-Comprensión</li> <li>-Cariño</li> <li>-Técnicas afectivas</li> <li>-Enlazo amical</li> <li>-Consideración</li> <li>-Ayuda</li> <li>-Escucha</li> <li>- Concede tiempo</li> <li>-Comunicación eficaz</li> <li>-Dispuesta</li> <li>-Confianza</li> </ul>	Ordinal	<p>Niveles y Rangos:</p> <p>Malo = 1 a 30            Regular = 31 - 45            Bueno = 46 - 60</p>

**Variable 2 : Satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
<b>V2: Satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro</b>	La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud. Conocer los niveles de satisfacción ayudará a llenar los vacíos y redefinir las fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde una atención de calidad que demandan los pacientes. (44)	Es la conformidad manifestada por los padres de los neonatos prematuros, en función a la atención que recibe el recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales una clínica privada; el cual será medido mediante el Cuestionario o Modelo de <b>SERQVAL</b> (Satisfacción del Servicio), en las dimensiones de la <b>confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles</b> .  Evaluación: Escala tipo Likert  <b>Nunca 0 1 punto</b> <b>A veces = 2 puntos</b> <b>Siempre = 3 puntos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Bienes tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es cumplida</li> <li>-Muestra sincero interés</li> <li>-Se desempeña correctamente</li> <li>-Es oportuna</li> <li>-Responde a las preguntas o dudas</li> <li>-Atiende con prontitud</li> <li>-Está dispuesta a ayudarle</li> <li>-Demuestra capacidades y destrezas</li> <li>-Le inspira confianza</li> <li>-Se siente segura</li> <li>-Trato con cortesía y amabilidad</li> <li>-Conocimientos suficientes</li> <li>-Atención individualizada</li> <li>-Atención personalizada</li> <li>-Se preocupa por su salud</li> <li>-Entiende sus necesidades</li> <li>-Equipos modernos</li> <li>-Instalaciones físicas</li> <li>-Ambientes limpios</li> <li>-Materiales atractivos</li> </ul>	Ordinal	<p><b>Niveles y Rangos:</b></p> <p>Insatisfecho = 1 – 30</p> <p>Satisfecho = 13 – 45</p> <p>Muy satisfecho =46 - 60</p>

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Es un conjunto de procedimientos y actividades realizadas por el investigador con la finalidad de recopilar información para que se puedan lograr los objetivos y, en consecuencia, la comprobación de la hipótesis de la investigación. Para hacer esto, se necesitan de fuentes y datos, Métodos de recogida de datos y plan de análisis.(45)

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

Se hará uso de un instrumento con 2 cuestionarios elaborado en escala de tipo Likert, donde, en primer lugar, se aplicará una ficha Socio demográfica y el segundo cuestionario de preguntas a los progenitores de los Recién nacidos prematuros.

##### **Instrumento 1:**

El cuestionario de Cuidado humanizado. De Jara Cárdenas C. 2019 (46). Esta elaborada por 20 preguntas, divididas en 4 dimensiones: Respeto (5 ítems) Empatía (5 ítems) Afecto (5 ítems) comunicación (5 ítems). Con tres posibles respuestas. Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3)

Los cuales tendrán una puntuación de la siguiente manera:

Malo (1 – 3.) - Regular (31 a 45) - Bueno (46 a 60)

Cuidado humanizado	Puntaje
Malo	1 a 30
Regular	31 – 45
bueno	46 – 60

### Instrumento 2:

El cuestionario **servqual de satisfacción de la atención percibida por los padres de los recién nacidos prematuros hospitalizados en la clínica San Gabriel** de Matsumoto C 2014. (47)

El instrumento esta elaborada por 20 preguntas, divididas en 5 dimensiones: **Confiabilidad** (5 items) **Responsabilidad** (3 items) **Seguridad** (4 items) **Empatia** (4 items) **Bienes tangibles** (4 items). Con tres posible respuestas. Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3) Cuyas puntuaciones totales son las siguinetes: Insatisfecho (1 a 30) – Satisfecho (31 a 45) - Muy satisfecho ( 46 – 60)

Satisfacción de la atención percibida	Puntaje
Insatisfecho	1 – 30
Satisfecho	31 – 45
Muy satisfecho	46 – 60



### **3.7.3 Validación**

#### **Instrumento 1:**

El cuestionario de Cuidado humanizado. Que fue validado por Manrique Manrique C. 2019. A través juicio de expertos donde participaron 5 jueces expertos en el tema, y se obtuvo un coeficiente de **0,96** para la variable Cuidado Humanizado. (46).

La validación del instrumento en escala Lickert. Para lo cual el autor recurrió a la evaluación de juicio de expertos, siendo evaluado por 5 jueces con formación académica expertos en el área de la especialidad, a los cuales se les brindó una solicitud para su participación; además, se les hizo entrega de un instructivo en la cual se explicaba y se describía cada uno de los criterios que debían tener en la evaluación de claridad y pertinencia en cada uno de los ítems, asimismo se les pidió sus respectivas observaciones, los resultados de las opiniones, muestran un coeficiente de 0,96 por lo que podemos mencionar que el instrumento tiene un nivel de validez Aceptable, recomendado para ser aplicado en el estudio; sobre los cuidados de enfermería y esta a su vez servirá para mejorar la calidad de atención desde el punto de vista humanizado.

#### **Instrumento 2:**

El cuestionario Modelo de SERQVAL de satisfacción del usuario fue validado por Manrique Manrique C. 2019. A través juicio de expertos donde participaron 5 jueces expertos en el tema, y se obtuvo un coeficiente de validez

por juicio de expertos tiene una razón de validez **de 0.98** para la variable Satisfacción

Para la validación del instrumento el autor recurrió a juicio de expertos, convocando a 5 jueces especialistas en el área, a los cuales se les envió una solicitud para su participación; asimismo se les entregó un instructivo en el cual se explicaba y se describía cada uno de los criterios que debían tener en la evaluación de claridad y pertinencia en cada uno de los ítems, además solicitamos sus observaciones, los resultados tuvieron un coeficiente de 0,98 por lo que el instrumento tiene un nivel de validez Aceptable, recomendado para su aplicación en el estudio.(46)

#### **3.7.4 Confiabilidad**

##### **Instrumento 1:**

Para la confiabilidad del instrumento **“Evaluación del Cuidado Humanizado”**, el autor hizo uso de una prueba piloto donde tuvieron como resultado un Alfa de Cronbach, de  $\alpha = 0,754$  por lo que se menciona que el instrumento es Aplicable para el presente estudio.(46)

##### **Instrumento 2:**

Para la confiabilidad del instrumento **Modelo de SERQVAL (Satisfacción del Usuario)** el autor hizo uso de una prueba piloto donde se consiguió como resultado un coeficiente de Alfa de Cronbach, de  $\alpha = 0,810$  por lo que se concluye que el instrumento es altamente confiable y

recomendado para su aplicación en el presente estudio.(46)

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

#### **✓ Autorización y coordinaciones previas para la recolección de dato.**

- El proyecto de investigación será aplicado al comité de ética de la Universidad Norbert Wiener.
- Una vez aprobado el proyecto por el comité de ética se solicitará una carta de presentación por la Universidad Norbert Wiener la cual será presentada al director de la clínica privada San Gabriel, para su aprobación en la realización del estudio.
- Se coordinará con la jefa de Enfermera de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, para el cumplimiento del cronograma de recolección de datos y hacer efectivo el llenado de las encuestas por las madres de los recién nacidos prematuros.

#### **✓ Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos.**

- La recopilación de los datos será durante los meses de enero y febrero del 2022
- Al aplicar el instrumento se orientará a las madres encuestadas que su participación será voluntaria y previo llenado del consentimiento informado.

- Se les explicará a las madres encuestadas sobre la manera del llenado del cuestionario, el cual tendrá una duración aproximada de 15 a 20 minutos.
- El llenado de la encuesta será efectuado en un ambiente ya gestionado por la institución, donde tendrán comodidad y confort.
- Al finalizar el llenado de los instrumentos se agradecerá a las madres por su colaboración en el estudio y se le invitará a cada una de ellas a recoger un presente por su participación.

✓ **Métodos de análisis estadístico.**

- una vez obtenida la información de la encuesta se procederá a ordenar, vaciar la información y crear una base de datos.
- Luego se realizará el procesamiento de los datos haciendo uso de los programas Excel y SPSS, con los cuales elaboraremos tablas y gráficos estadísticos,
- Asimismo, se realizará el análisis e interpretación de los datos obtenido.
- Por último, se realizará un análisis correlacional de las variables mediante una prueba estadística.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para realizar el presente trabajo de investigación, se considerará 4 principios bioéticos tales como.

- **Principio de Autonomía.** Los padres de familia que participen en el estudio de investigación serán de manera voluntaria y previa al llenado del consentimiento informado de cada encuestado. El principio de autonomía menciona sobre el respeto por las personas, debemos de respetar su capacidad de autodeterminación a cada participante incluyendo su privacidad. (48)
  
- **Principio de beneficencia.** Al término del estudio de investigación las madres encuestadas recibirán dípticos informativos sobre el cuidado humanizado del personal de enfermería. Este principio se basa en no hacer daño, y siempre hacer el bien, la enfermera debe ser capaz de comprender al paciente que tiene a su responsabilidad, y englobar al paciente como el mismo. (48)
  
- **Principio de no maleficencia.** Educar a los padres de familia que participan en el estudio, sobre los riesgos de investigación que serán mínimos porque solo los datos se verán expuesta a la aplicación de un cuestionario. Se trata precisamente de evitar hacer daño, evitar la negligencia. Se debe evitar el daño físico, mental, social o psicológico. Se buscara que la investigación no perjudique a las personas involucradas.(48)
  
- **Principio de justicia.** Tratar a todos los participantes del estudio con respeto, sin discriminación de ninguna manera. El significado de igualdad, justicia y planificación; Precisamente

sirviendo primero a los más necesitados; Esto exige un trato igualitario para todos, sin distinción de raza, etnia, edad, nivel económico o educativo; priorizar las acciones a tomar; uso racional de los recursos materiales para que no se agoten cuando los necesites. Requiere que los procedimientos respeten el espíritu de las leyes aplicables y sean justos para todas las partes involucradas. Los participantes serán tratados por igual.(48)

#### 4. Aspectos administrativos

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022											
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Redacción del proyecto de investigación.												
2. Presentación y adaptación del proyecto de investigación												
3. Elaboración y adaptación de los instrumentos de investigación												
4. Recolección tratamiento y análisis de la información												
5. Presentación del Informe												
6. Sustentación de la tesis												

## 4.2.Presupuesto

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Articulo y material de escritorio	S/. 60.00
Tiempo de internet	S/. 150.00
Impresiones y papelería	S/. 70.00
Transporte	S/. 65.00
Asesoramiento de tesis	S/. 550.00
Otros gastos	S/. 100.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 995.00</b>

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Nacimientos prematuros OMS. Oms [Internet]. 2018; Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/preterm-birth>
2. Fernández C, Matsumura J, Gutierrez H, Zamudio E. Secuelas del neurodesarrollo de recién nacidos prematuros de extremadamente Neurodevelopmental sequelae in premature newborns with extremely low weight and with very low weight at two years of age who left the Neonatal Intensive Care Unit of the Hospital. Horiz Med [Internet]. 2017;17(2):6–13. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n2/a02v17n2.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud. Nacimientos prematuros OMS. Oms [Internet]. 2018; Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/preterm-birth>
4. Vialart Vidal N. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2019;35(4):1–11. Available from: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3059/505>
5. Perinatal INM. Niños prematuros requieren un seguimiento especializado. 2019;2019. Available from: <https://www.inmp.gob.pe/noticia/ninos-prematuros-requieren-un-seguimiento-especializado>
6. Romero Daza A, Danies Valverde J, de la Hoz G, Mendiola Pino I. Iniciativas de cuidados humanos en neonatología: nuevo desafío práctico de enfermería TT - Human care initiatives in neonatology: new practical nursing challenge. Cult cuid enferm [Internet]. 2018;15(1):15–22. Available from: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/cultura/article/view/5067>



7. Mohammadi K, Movahhedy MR, Khodaygan S, Gutiérrez TJ, Wang K, Xi J, et al. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal. Advanced Drug Delivery Reviews [Internet]. 2017;135(January 2006):989–1011. Available from: [http://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/html/2017/rev-2/22-26\\_nivel\\_satisfaccion.html](http://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/html/2017/rev-2/22-26_nivel_satisfaccion.html)
8. Organización Panamericana de la Salud. 17 de noviembre, Día del Prematuro: brindar atención y cuidado es un derecho - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. 2020;2020:3. Available from: <https://www.paho.org/es/noticias/17-11-2020-17-noviembre-dia-prematuro-brindar-atencion-cuidado-es-derecho>
9. Estado E. Sede del Minsa y otros establecimientos de salud se iluminaron de morado por Día Mundial del Niño Prematuro. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/558904-sede-del-minsa-y-otros-establecimientos-de-salud-se-iluminaron-de-morado-por-dia-mundial-del-nino-prematuro>
10. Riveros CC. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería Cuid Humaniz [Internet]. 2020;9(1):21–32. Available from: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v9n1/2393-6606-ech-9-01-21.pdf>
11. Socualaya Astocaza G. Universidad Catolina de colombia [Internet]. 2021. Available from: <https://repositorio.tps://hdl.handle.net/10983/23088>
12. TFM\_KamilaFrancheskaZepedaPerez-Oviedo. 2021;1–62.
13. Arias Triana, A, Avella Torres, S, Barragán Mahecha, M, Campos Cárdenas, L, Walteros Ruiz N. Enfermería Trabajo de grado [Internet]. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS ESCUELA DE ENFERMERÍA BOGOTÁ D.C; Available from: <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineArias>

- Triana\_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y
14. Cielo Diaz M elizabeth. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos. [Internet]. Universidad Nacional De Trujillo; 2020. Available from:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16355/2E647.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  15. Rios Mori De Arce M, Pezo Rios B. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de Neonatos de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal del Hospital Regional de Loreto, 2018 [Internet]. [Peru]: Universidad Peruana Union; 2018. Available from:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1096/Ceci\\_Tesis\\_Trabajo\\_Investigación\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1096/Ceci_Tesis_Trabajo_Investigación_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
  16. Rivera de Castillo B. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de cuidados intensivos maternos. Hospital Belén [Internet]. Universidad Nacional De Trujillo; 2020. Available from:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15759/2E632.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  17. Santa Cruz Santa Cruz SO. Escuela de posgrado [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2021. Available from:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa\\_CSCSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa_CSCSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  18. Rivera Tejada HS. Facultad de ciencias de la salud [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2021. Available from:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo\\_TKL-Rodriguez\\_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo_TKL-Rodriguez_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Zapata-ramos DW, Vizcacho-jimenez EM. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. 2021;1:163–71. Available from: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234/1411>
20. Rodriguez Campo V, Valenzuela Suazo S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enferm Glob* [Internet]. 2012;11(4):316–22. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
21. Romero-massa E, Contreras-méndez I, Pérez-pájaro Y, Moncada A, Jiménez-zamora V. Cuidado Humanizado De Enfermería En Pacientes Hospitalizados. Cartagena, Colombia. 2013;(60–68). Available from: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/6919/?sequence=1>
22. Sebastián Llancari C, Velásquez Carranza D. Factor personal e institucional en el desarrollo del “cuidado humano de ayuda confianza”, de la teoría de Jean Watson en los enfermeros del servicio de medicina 3B del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2013. *Rev Enferm Hered* [Internet]. 2016;9(1):3. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2856>
23. Alegria, Rojas M. Percepción de las madres del método mama canguro, sobre la atención brindada por la enfermera del servicio de intermedios neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal 2016 Lima - Cercado [Internet]. [Peru]: Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad; 2017. Available from: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7288/Rojas\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7288/Rojas_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Baez Hernandez FJ, Nava Navarro V, Ramos Cedeño L, Medina Lopez OM. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. 2009;9:127–34. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74112142002.pdf>

25. Chavarro Artunduaga, María Alejandra Peña Buitrago EY. Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson. 2019;5:49–56. Available from:  
<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/196/94>
26. Cárdenas Becerril L. El Humanismo en la Formación y Práctica de Enfermería: Una Esperanza Transformadora. 2016;25(1):1–2. Available from:  
<https://www.scielo.br/j/tce/a/8TXjmtJZkJNkhLDctBPS46x/?lang=es&format=pdf>
27. Miquela Blaquez A, Martín Ferreres M. Revisión de la literatura sobre la dignidad y el respeto en el cuidado de [Internet]. Universidad Internacional De Catalunya; 2017. Available from:  
[http://repositori.uic.es/bitstream/handle/20.500.12328/908/TFG\\_Ainhoa Miquela Blaquez\\_2017.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositori.uic.es/bitstream/handle/20.500.12328/908/TFG_Ainhoa Miquela Blaquez_2017.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
28. Corrales Pérez A, Quijano León N, Gongora Coronado E. Empatía, Comunicación Asertiva Y Seguimiento De Normas. Un Programa Para Desarrollar Habilidades Para La Vida. Enseñanza e Investig en Psicol [Internet]. 2017;22(1):58–65. Available from:  
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
29. Soler Nages L, Aparicio Moreno L, Escolano Pérez E. Inteligencia Emocional. Ediciones Universidad San Jorge, editor. Barcelona: a nivel nacional e internacional; 2016. 2–860 p.
30. Manrique Asencio J. “Satisfacción de la Madre Respecto a la Comunicación del Enfermero (A) en el Programa de Crecimiento y Desarrollo. Centro De Salud Faucett-Callao. 2018” [Internet]. Universidad César Vallejo. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Available from:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18069/Manrique\\_AJH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18069/Manrique_AJH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

31. Ramirez cuentas J. Estudio De Satisfacción De Los Padres En Una Unidad De Neonatología [Internet]. Universidad de Cantabria; 2016. Available from: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9628/TesisJHRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Taborda Ortiz AR. Rol De Enfermería En La Vinculacion De Los Padres En El Cuidado Y Adaptacion Del Infante Prematuro. 2013;540–3. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v4n1/v4n1a15.pdf>
33. Enf L, Jiménez C, Enf L, Carolina M, Romero M, Card E, et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. 2003;11. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
34. Boada-Niño, A. V. B-L. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. 2019;6(1):55–71. Available from: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
35. Sáenz N, Consuelo D, Muñoz L, Gabriel J, Rodríguez N. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P . N . P Luís. 2018; Available from: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186MZARATE.pdf?seq%0Auence=1&isAllowed=y>
36. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. 2014;181–209. Available from: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

37. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente 13. 2019; Available from:  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
38. Cecilia M, Restrepo T. La empatía en la relación enfermera- paciente. 2017;(6):121–2. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v35n2/0121-4500-aven-35-02-00121.pdf>
39. Cantón JRS. Aplicación de un modelo de calidad en los servicios hospitalarios A Quality Services Model applied to hospital services. 2017;5. Available from:  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uarMMpOhD9YJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5825188.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
40. Carreto-Cordero B, De León-Ramírez MS, Torres-Reyes A, Morales-Castillo FA, Tenahua-Quitl I, De Avila-Arroyo ML, et al. Percepción del cuidado humano del profesional de enfermería a través de los días de estancia hospitalaria. J Heal NPEPS [Internet]. 2021;6(1):218–31. Available from:  
<https://periodicos.unemat.br/index.php/jhnpeps/article/view/5199>
41. Roberto Hernandez Sampieri. Metodologia de la Investigacion [Internet]. 6ta edicio. m: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2017. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
42. Roberto Hernandez Sampieri. metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed [Internet]. McGraw-Hill, editor. Vol. 6TA edicio. Mexico D. F; 2014. 1–1600 p. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
43. Muñoz Hernández, Yolanda . Coral Ibarra, Rosa. Moreno Prieto, Dayana. Pinilla Pinto D. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la facultad de enfermería \*. 2009;18(4):246–50. Available from:

[https://www.fucsalud.edu.co/sites/default/files/2017-01/12\\_2.pdf](https://www.fucsalud.edu.co/sites/default/files/2017-01/12_2.pdf)

44. Carrión A, Perú H. SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DANIEL. 2020;20(3):397–403. Available from:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La satisfacci3n del usuario es, calidad que los pacientes demandan.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La+satisfacci3n+del+usuario+es,+calidad+que+los+pacientes+demandan.)
45. Becker FG, Cleary M, Team RM, Holtermann H, The D, Agenda N, et al. La investigacion cientifica [Internet]. Vol. 7, Syria Studies. 2015. 37–72 p. Available from:  
[https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
46. Jara Cardenas CY. Universidad peruana [Internet]. Universidad Peruana Union; 2019. Available from:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3037/Cinthya\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3037/Cinthya_Trabajo_Especialidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
47. Nishizawa M. Desarrollo del Modelo Servqual para la medici3n de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Rev Perspect [Internet]. 2014;(34):181–209. Available from:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
48. Mora Guillart L. Los principios 3ticos y bio3ticos aplicados a la calidad de la atenci3n en enfermer3a. Revista Cubana de Oftalmolog3a [Internet]. 2015;28(2):228–33. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v28n2/oft09215.pdf>

## **ANEXO**



## Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2022?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión del respeto del cuidado humanizado de enfermería 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, 2022?</li> <li>➤ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la empatía del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2022?</li> <li>➤ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión del afecto del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de</li> </ul>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>“Determinar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima”</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar la relación que existe Identificar “cuál es la relación que existe entre la dimensión del respeto del cuidado humanizado de enfermería 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, 2022.</li> <li>➤ Identificar “cuál es la relación que existe entre la dimensión de la empatía del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima 2022</li> </ul>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>“Existe relación estadísticamente significativa entre el 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, 2022.”</p> <p><b><u>Hipótesis Específicas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ H1.” Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión del respeto del cuidado humanizado de enfermería 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, 2022”</li> <li>➤ H2. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de la empatía del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima 2022.”</li> <li>➤ H3.” Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión del afecto del cuidado humanizado de</li> </ul>	<p><b>V1: CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA</b></p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Respeto</li> <li>➤ Empatía</li> <li>➤ Afecto</li> <li>➤ Comunicación</li> </ul> <p><b>V2: SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PADRES DE RECIÉN NACIDO PREMATURO.</b></p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Seguridad</li> <li>➤ Empatía</li> <li>➤ Bienes tangibles</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Hipotético – deductivo.</p> <p>Observacional, descriptivo, relacional y transversal.</p>

<p>Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2022?</p> <p>➤ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la comunicación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Privada de Lima, 2022?</p>	<p>➤ Identificar “cuál es la relación que existe entre la dimensión del afecto del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2022</p> <p>➤ Identificar “cuál es la relación que existe entre la dimensión de la comunicación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Privada de Lima, 2022</p>	<p>enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2022.”</p> <p>➤ H4. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de la comunicación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro” en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Privada de Lima, 2022.”</p>		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

## CUESTIONARIO

### Introducción:

Estimado padre de familia, es grato dirigirme a usted para informarle que actualmente realizó un estudio titulado “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la clínica privada, San Gabriel – San Miguel Lima 2022”; por lo tanto, su colaboración es importante ya que los presentes cuestionarios nos ayudarán a proporcionarles una mejor atención con calidad y calidez. Los instrumentos son estrictamente confidenciales y de carácter anónimo, será para uso exclusivo de la investigadora y tiene validez para la parte del estudio, por lo que se le pide la mayor sinceridad posible. Le agradeceremos marque con un aspa (X) su respuesta.

### DATOS GENERALES DEL PADRE DE FAMILIA:

#### Edad:

- a) Menor de 18 años
- b) 18 a 29 años
- c) 30 a 39 años
- d) 40 a más años**

#### Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

#### Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Viudo(a)
- e) Divorciado(a)

#### Relación de parentesco con el recién nacido prematuro:

- a) Papá
- b) Mamá

## Cuestionario de Nyberg's Caring Assessment Scale

### CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

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

<b>RESPECTO</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</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 B: Modelo SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN  
PERCIBIDA POR LOS PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS**

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

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>A veces</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</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 ayudarlo 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 5: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO**

#### **DE INVESTIGACIÓN**

Señor padre de familia se le invita a participar de la presente investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “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, 2021”

**Nombre de la investigadora principal:** Clara Luz Mina Calderón

**Propósito del estudio:** Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo la investigadora podrá conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo (Clara Luz Mina Calderón) al celular 948715363 correo [cminaluz@gmail.com](mailto:cminaluz@gmail.com)

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Fecha:

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....  
Firma del participante

## Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin

### “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, 2022”

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	9%
2	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://journals.uninavarra.edu.co">journals.uninavarra.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%