



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DE LAS
MADRES DE RECIÉN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN CUIDADOS
INTENSIVOS NEONATALES EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIA
VILLA EL SALVADOR, LIMA 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES**

**PRESENTADO POR:
GRANDE HUAMAN, ROSA MARIA**

**ASESOR:
MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO**

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Se lo dedico a Dios, por su guía ante un buen camino y por estar a mi lado siempre, darme la fuerza necesaria, ayudarme a comprender los errores para no repetirlos. Para mi amada familia por sus buenos deseos hacia mi persona y su apoyo inmensamente incondicional en estos tiempos de tribulación.

Agradecimiento:

Un agradecimiento a Dios, por regalarme la vida y hacer frente en este sacrificio y haberme brindado la oportunidad de lograr mi meta trazada. A mis papás gracias a su apoyo, paciencia y comprensión en todo momento.

ASESOR:
MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO

JURADO

PRESIDENTE : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

SECRETARIO : Mg. Jeannelly Paola Cabrera Espezua

VOCAL : Mg. Miriam Cecilia Bastidas Solis

Índice de contenidos

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problema Específico	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2. Objetivo Específico	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Recursos	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Formulación de Hipótesis	17
2.3.1. Hipótesis General	17

2.3.2. Hipótesis Específicas	18
3. METODOLÓGÍA	19
3.1. Método de la Investigación	19
3.2. Enfoque de la Investigación	19
3.3. Tipo de Investigación	19
3.4. Diseño de la Investigación	19
3.5. Población, muestra y muestreo	20
3.6. Variables y Operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1. Técnica	25
3.7.2. Descripción de Instrumentos	25
3.7.3. Validación	26
3.7.4. Confiabilidad	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Aspectos éticos	28
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	29
4.1. Cronograma de Actividades	29
4.2. Presupuesto	30
5. REFERENCIAS	31
6. ANEXOS	37
Anexo 1. Matriz de Consistencia	38
Anexo 2 Instrumentos	41
Anexo 3. Consentimiento Informado	44

RESUMEN

Este estudio tiene por finalidad estudiar la correlación entre la calidad del cuidado brindado por el personal enfermero y el nivel de satisfacción de la madre del Recién Nacidos hospitalizado en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022 la cual está elaborado, con el método descriptivo y un diseño correlacional de tipo observacional, retrospectivo, transversal, se utilizó una muestra compuesta por 175 mamás de Recién Nacidos Hospitalizados en el Servicio de UCI Neonatal del Hospital Emergencia Villa el Salvador . La herramienta de recolección de datos que se empleó fue la entrevista y un instrumento conformado por 2 encuestas una acerca de la Calidad de Atención la cual se compone de 15 ítems validados con Alpha de Cronbach 0.87. Y la otra sobre la Satisfacción de las mamás de neonatos, la cual consta de 14 ítems que permiten conocer la satisfacción de las Madres. Los resultados beneficiarán al profesional enfermero, pues facilitará la mejora del cuidado al Recién Nacido en la Unidad Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Emergencias Villa el Salvador.

Palabras Clave: Cuidado enfermero, Satisfacción de Madres, Cuidados Intensivos.

ABSTRACT

The purpose of this study is to study the correlation between the quality of care provided by the nursing staff and the level of satisfaction of the mother of the newborn hospitalized in Neonatal Intensive Care at the Villa el Salvador Emergency Hospital, Lima 2022, which is elaborated, with the descriptive method and an observational, retrospective, cross-sectional correlational design, the sample is made up of 175 mothers of newborns hospitalized in the Neonatal Intensive Care Service of the Villa el Salvador Emergency Hospital. The data collection tool that was used was the interview and an instrument made up of 2 surveys, one on the Quality of Care, which is made up of 15 items validated with Cronbach's Alpha 0.87. And the other one on the Satisfaction of the Mothers of newborns consists of 14 items to measure the satisfaction of the Mothers. The results will benefit the nursing professional, because it will improve the care of the Newborn in the Neonatal Intensive Care Unit of the Villa el Salvador Emergency Hospital.

Keywords: Nursing care, Mothers' Satisfaction, Intensive Care.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El nacimiento de un nuevo ser en la familia puede representar una gran alegría para todos, todo es maravilloso si es un producto sano, sin embargo esta situación puede convertirse en momentos difíciles si se conocen los inconvenientes que se padecen cuando un neonato es internado en cuidados intensivos para lograr una mejora en su salud y pueda tener una vida de calidad; ahí es donde cobra importancia los cuidados del equipo médico (personal enfermero, médicos, etc.) quienes laboran en la UCI Neonatal, ya que de ellos depende los índices de morbi-mortalidad neonatal (1).

A nivel mundial, en año 2019 según The World Health Organization (por sus siglas en español, OMS) en su informe indicó que a pesar de los avances conseguidos en la atención del recién nacido crítico, cada 11 segundos muere un recién nacido, cifras que muestran que 5 millones han ocurrido durante los primeros cinco años de nacido y casi la mitad de ellos durante el primer mes de nacido; de ellos aproximadamente un tercio se producen durante el primer día de vida y 75% durante la primera semana (2).

Estas cifras muestran que la mortalidad neonatal y fetal ha disminuido con el paso del tiempo en países desarrollados, sin embargo, se mantienen inalterables en aquellos países que están en desarrollo, donde muestra que cada 8 menores mueren durante el primer mes de nacido, 8 durante la primera semana de los que un 99% corresponden a países subdesarrollados (3).

mostraron una cifra de 2.7 millones de muertes durante el periodo del neonato, con estos números se encontraban inferior al promedio mundial en relación a la Tasa de Mortalidad

Neonatal (TMN), la cual solamente fue superada por Asia del Este y países desarrollados; siendo las prioridades de la salud pública la reducción de la mortalidad neonatal, sin embargo desde su brote a fines de 2019, la pandemia de COVID-19, ocasionada por el coronavirus SARS-CoV-2, afectó de manera negativa por descentralización de respuesta rápida para abordar la crisis, dejando de lado las otras dimensiones como la interrupción de salud para embarazadas, recién nacido y la atención binomio madre-niño (4).

En Perú, en el año 2021, según el INEI anualmente se estima un promedio de natalidad de 18 nacidos por 1,000 habitantes, siendo el promedio de nacimientos en el Callao con 14.2 y Lima con 15.2; y la tasa de mortalidad neonatal 10 por cada 1000 nacidos vivos, 29% de ellas evitables, pues ocurrieron en neonatales a término, que mantenían un peso adecuado sin la presencia de una malformación congénita letal, siendo un reto para nuestro país disminuir los índices de mortalidad (5).

Paralelo a la problemática antes mencionada, existe un reporte de la OMS donde señalaron la insatisfacción de los usuarios, siendo alrededor del 49% quienes no se muestran conformes a los cuidados que otorgan en los centros de salud, para esto Latinoamérica muestra una realidad semejante, los resultados evidencian un porcentaje mayor al 64% de usuarios inconformes con los cuidados que reciben de un centro de salud (6); y en el Perú, se han evidenciado que un 62.1 % de usuarios muestran insatisfacción con los cuidados recibidos; siendo este un indicador de la calidad de atención, asimismo fundamental para que pueda brindar una buena evaluación de los centros hospitalario (7).

La satisfacción de las madres de pacientes hospitalizados se ve reflejada al satisfacer las expectativas y requerimientos de los cuidados ofrecidos ampliamente, como resultado de un

procedimiento cognitivo (8); donde cobra importancia la atención del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivo neonatales, donde el enfermero brinda cuidados constantes y continuos que el recién nacido crítico lo requiera, resultado que se refleje en la calidad de atención brindado, logrando un notable descenso en la tasa de mortalidad neonatal (9).

Los profesionales de enfermería tienen la responsabilidad de trasladar a la mamá la confianza que necesitan para tener conocimiento de que su menor va a recibir un cuidado de calidad durante todo el proceso, del mismo modo la atención se muestra al relacionarse y al utilizar técnicas y procesos que se rigen el conocimiento, habilidades y destrezas que se relacionan en sí en beneficio de la salud recuperativa del neonato crítico. La atención de calidad tiene el propósito de formar recurso humano, con la habilidad de formar un equipo, planear, controlar y mejorar el proceso, con el que se trabaja y busca interactuar por medio de herramientas, valores, costumbres y actitudes de servicios que satisfacen el requisito del paciente (10).

Por tanto, nuestro estudio se origina en las experiencias acumuladas en la etapa de practicante pre profesional de la segunda especialidad en UCI NEONATAL, donde se observaron a la madres de familia, con sentimientos de inquietud y ansiosas por conocer acerca de la atención y cuidado que recibirá su menor hijo recién nacido; escuchando diversas interrogantes “¿Cómo está mi bebé señorita” “Cuando saldrá de alta mi bebe?”, aunado a ello por la situación de la pandemia se modificó el cambio de entrega de información por vía telefónica, donde igual se muestran con evidente molestia e incómodas mencionando frases como, por ejemplo: quiero ver a mi bebe no entiendo mucho de lo que me dicen y quiere que les cuidemos mucho, convirtiéndose así en una problemática, que urge conocer la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de la madre para identificar nudos críticos e intervenir en pro de mejoras de la atención del recién nacido.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado Enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica-científica de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación entre la calidad del cuidado Enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión técnica-científica de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022
- Determinar la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022
- Determinar la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio nos facilitará comprender el comportamiento entre ambas variables de la investigación. La carencia de evidencia total o parcial del cuidado enfermero(a) debe portar la priorización y fundamento de la mejora continua del cuidado de neonato vinculando a los padres dentro la Unidad cuidados intensivos construyendo para ello una base teórica producto de revisión bibliográfica actualizadas respecto a las variables de investigación que se coloca a disposición de los profesionales del área y sobre todo de los enfermeros.

La enfermería se fundamenta en la base que orienta su praxis, el personal enfermero utiliza la fuerza de esta base en su actividad asistencial de manera diaria, a pesar que no lo conozcan tal cual. La praxis científica de la enfermería necesita adoptar una base teórica que brinde sentido real a la ejecución de la atención, y una metodología sistemática para que se determine, organice, realice y evalúe la intervención del personal enfermero. Muchos teóricos fundamentan la tarea del enfermero en el cuidado y atención como:

1.4.2. Metodológica

Los instrumentos que serán utilizados en esta investigación son de alta significancia ya que han sido validados por otros autores, para poder ser trabajados en unidades de cuidados intensivos en los padres, permitiendo así que sean instrumentos altamente confiables debido a que se correlacionan a antecedentes empleados en esta investigación,

1.4.3. Práctica

El siguiente trabajo de investigación permitirá que el personal de enfermería pueda comprender las relaciones de las variables a estudiar, mostrar nuevos protocolos que permitirá medir el grado de satisfacción que sienten los padres y madres dentro de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal y también la calidad del cuidado recibido por ellos hacia su hijos, la cual permitirá tomar medidas preventivas y/o correctivas para así garantizar que el padre o madre se encuentren conformes con la atención y generar así que ellos transmitan seguridad a los neonatos y lograra así un buen desarrollo en ellos. la cual permitirá la Unidad cuidados intensivos neonatal juega un papel, permite que se origine una evolución del neonato lo que origina una menor estancia hospitalaria, y padres satisfechos por atención brindada. Muchas veces es impactante observar a sus pequeños bebés rodeados de equipos biomédicos que les permiten mantenerlos con vida.

1.5.Delimitaciones de la investigación.

1.5.1 Temporal

Esta investigación será semestral aplicándose durante los meses: mayo a julio de 2022.

Durante el cual se dará la recolección de los datos.

1.5.2 Espacial.

El lugar donde se desarrollará el siguiente estudio será en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador, el cual se encuentra localizado en el cruce de las avenidas: Av. 200 y Av. Pastor Sevilla.

1.5.3 Recursos.

Los recursos económicos del trabajo de investigación serán financiados por mi persona y apoyados por la institución donde laboro.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Salcedo (11) en el 2020 en Ecuador con objetivo determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por madres de neonatos internados en unidades de Cuidados Críticos del Hospital General Babahoyo. Estudio de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. Muestra estuvo compuesta por 10 madres. Concluyendo que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, mostraron una significancia bilateral ($p < 0,01$), hallándose una relación significativa entre dichas variables.

Lago et al. (12) en el 2020, en Estados Unidos, tuvieron como objetivo el describir la satisfacción de los padres de niños en cuidados intensivos neonatales y determinar cómo se relaciona la satisfacción con el cuidado de enfermería perdido en unidades de Cuidados Intensivos Neonatales de EEUU. Estudio transversal y correlacional. Muestra de 300 padres de niños que iban a ser dados de alta en dichas unidades. Los resultados indicaron que la satisfacción de los padres fue alta (5.70 sobre 6.00). Una disminución de la desviación estándar en las actividades de atención perdidas a nivel de unidad se asoció con un aumento de 0,08 puntos en la satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento ($p = 0,01$).

Jaramillo y Fabora (13) en el 2020, en Ecuador, con el objetivo Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa. Estudio descriptiva y correlacional. Muestra de 384 usuarios. Resultados las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de Consulta Externa del HGDA, fueron de fiabilidad, seguridad y

empatía; mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad se consideró parcialmente satisfecho. Conclusiones: En cuanto a las expectativas como percepciones se obtuvieron valoraciones solo hasta el 80% del nivel de satisfacción.

Canche (14) en el 2020 en Ecuador, con el Objetivo analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes. Estudio transversal y descriptivo. Muestra 60 padres. Resultado De acuerdo al nivel de satisfacción el 44,29% de los usuarios califican como medio, únicamente el 19,00% tienen un nivel de satisfacción alto, la categoría que mayor nivel de satisfacción alcanzó fue de confianza, el 65% calificaron como alto.

Fariño (15) en el 2018 en Ecuador, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes y atención de calidad que se brinda en las unidades de servicios de atención médica de Salud en la ciudad de Milagro. Estudio cuantitativo, no experimental, transversal descriptivo. Muestra de 384 pacientes. El 77 % de usuarios se encuentra satisfecho con las herramientas y equipo utilizado respectivo en servicios de salud y 81 % muestra satisfacción con el servicio que brinda el personal enfermero que trabaja en los respectivos servicios.

A nivel nacional

Robles (16) en el 2020 con el objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia”. Estudio descriptivo, no experimental, prospectivo-transversal. Muestra de 56 mamás de neonatos hospitalizados. Resultados: El 42.95% de las mamás de los neonatos internados dieron una calificación regular a la calidad del cuidado enfermero mostrando un nivel medio de satisfacción y el 25% que asignó una calificación alta a la calidad del cuidado enfermero mostraron un nivel alto de satisfacción.

Concluyendo que la asociación entre ambas las variables de estudio muestra la existencia de una correlación positiva alta 0.737 según Coeficiente de Correlación de Pearson.

Agreda y Prado (17) en el 2020 con el objetivo determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Estudio descriptivo, correlacional, transversal. Muestra 60 madres de neonatos. El resultado indica que el 70% de madres percibe cuidado humanizado de la enfermera y el 30% no percibe cuidado humanizado; por otro lado, un 46.7% presenta un nivel de satisfacción alta, el 30% nivel de satisfacción media y el 23.3% nivel de satisfacción baja. Concluyendo que existe relación estadística altamente significativa entre ambas variables ($p=0.000$).

Manuel (18) en el 2018 tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de familia en el control del crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Ciudad de Dios. Estudio de tipo descriptivo, de corte transversal y de diseño correlacional. Las muestra estuvo conformada por 302 madres. El resultado indica que respecto a la variable satisfacción de las madres se obtuvo un nivel alto de satisfacción con un 70.50%, una satisfacción media con un 22.52% y una satisfacción baja con solo un 1.95%. Para la variable calidad del cuidado enfermero según madres de familia se encontró un nivel medio de calidad con un 59.60%, una calidad alta con un 32.78% y un 7.62% considerado como un nivel bajo de calidad. Concluyéndose que la calidad del cuidado enfermero (a) está relacionada con la satisfacción en madres de familia que acuden al Centro de Salud Ciudad de Dios, es decir que a mayor o mejor cuidado enfermero, mayor satisfacción de las madres ($P<0,01$).

Begazo (19) en el 2021 tuvo como objetivo determinar la relación del cuidado enfermero al recién nacido prematuro y la satisfacción de las madres en el servicio de neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado - 2019. Estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 madres de recién nacidos prematuros. Respecto a la variable cuidado enfermero, el 58% de madres indican que es bueno y un 42% regular. Para la variable satisfacción de las madres, el 50% manifestaba encontrarse satisfecha, mientras que un 50% manifestaba encontrarse medianamente satisfecha. Concluyéndose que, el análisis de correlación realizada a las variables cuidado enfermero y satisfacción de las madres, tiene un nivel de significancia de 0,001 según Chi Cuadrado, por lo que se acepta su correlación significativa.

García (20) en el 2017 tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero(a) y su relación con la satisfacción de los padres de los recién nacidos del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud, Tacna. Estudio descriptivo, prospectivo, de corte transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 73 padres de recién nacidos. Se obtuvieron los siguientes resultados: sobre la percepción de la calidad del cuidado enfermero de los padres de los recién nacidos, un 71.3% lo consideraba como eficiente, un 16.4% como promedio y un 12.3% como deficiente. Respecto a la satisfacción de los padres de los recién nacidos, el 65.8% de los padres se encontraban satisfechos, un 27.4% poco satisfechos y un 6.8% como insatisfechos. Concluyéndose que, el análisis de correlación realizada a las variables de estudio, se obtuvo un $p < 0,05$, por lo que se demuestra que existe relación significativa entre el nivel de percepción de la calidad del cuidado enfermero y el grado de satisfacción de los padres.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Primera variable: Calidad del Cuidado Enfermero

Calidad en Salud

Según Carlos Alfonso Kerquelen la calidad en salud es la provisión de servicios en salud a los usuarios de forma accesible, equitativa, considerando el balance entre beneficios riesgos y costos con el objetivo de mejorar condiciones de los servicios y la satisfacción de usuarios (21).

Según el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) la calidad en salud es sin duda una preocupación sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida así asegurando la satisfacción del usuario (22).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la calidad del cuidado como: “La ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (23).

Calidad del cuidado enfermero

Definir calidad del cuidado enfermero, resulta complicado cada definición implica una gran variedad de componentes, desde la definición de las atenciones hasta el medio para brindar el mismo. El enfermero se convierte en una herramienta humana en centros de salud, con finalidad atender de manera íntegra al paciente, haciendo uso del cuidado y la comunicación constante. Según Donabedian en 1984, propuso definición de calidad asistencial que convirtió en clásico:

“La calidad en atención es que se espera para brindar al paciente el mejor y bienestar de realizar valoración de ganancias y pérdidas que acompañan al proceso de atención en sus formas” (24).

El Colegio de Enfermeros en Perú, en documento Reglas de Gestión del cuidado de calidad en enfermería (2008), estima añadir varios esfuerzos que adquieren las enfermeras en desarrollar, gestar y conducir todos los servicios de enfermería con eficiencia y efectividad, considerando fundamental concretar documento técnico-reglamentario que regularice proceder administrativo para mejorar el cuidado de calidad en la enfermería a corto, mediano y largo plazo (25).

El cuidado del enfermero al recién nacido

En la actualidad, el cuidado neonatal ha ido creciendo grandemente, gracias al avance de la ciencia y la tecnología, muchos recién nacidos se han salvado de morir gracias al cuidado especializado. Se elaboró documentos técnicos como Norma Técnica de Salud para Atención Integral Neonatal con propósito disminuir la morbimortalidad neonatal perfeccionando la calidad de atención de los niños durante el periodo neonatal en los diferentes establecimientos de salud, tanto públicos como privados. Para lograr el propósito, se recomendó aplicar los procedimientos e intervenciones oportunamente, capacitación continua del personal y la implementación de materiales y equipos para atención neonatal calidad (26).

Definición de Cuidado.

Los cuidados son una necesidad multidimensional de todas las personas en todos los momentos del ciclo vital, aunque en distintos grados, dimensiones y formas implica ayudarse a uno mismo y a otro ser vivo tratar de velar por el bienestar y evitar que sufra algún perjuicio constituyen la necesidad más básica y cotidiana que permiten la sostenibilidad de vida (27).

Dorothea Orem (1972). Define el cuidado como “una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”. Desde la perspectiva del autocuidado lo explica como “una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigidas por las personas hacia sí mismas o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar” (28).

Dimensiones de la primera variable: Calidad del Cuidado Enfermero

Avedis Donavedian, considerado el padre de la calidad, propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención. Tales dimensiones se expresan: (29).

Dimensión Técnico Científica:

Algunos autores lo describen como “hacer bien lo que se debe hacer”. Depende de la habilidad, conocimiento, competencia, interés, tiempo, recursos disponibles y capacitación del profesional para abordar los problemas de salud ,referida a los aspectos científico técnicos de la atención, cuyas características básicas son: Efectividad, referida al logro de cambios positivos Eficacia, referida al logro de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas; Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener resultados esperados; Continuidad, Seguridad, Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que requiere y exprese interés por la condición de salud del acompañante (30).

Dimensión Humana: Es el aspecto interpersonal de atención, históricamente consensuada, de relación paciente médico o a un trabajador de la salud y que a su vez tiene características: “Respeto a los derechos, cultura y características individuales de la persona. Información

completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud” .

Dimensión del Entorno: referida a facilidades que la institución dispone en mejor prestación de los servicios que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: se le denomina capacidad de respuesta o dimensión de la oferta con la capacidad operativa o de funcionalidad de los servicios, Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción de las madres

Se puede definir como la sensación de la persona de realizar un deseo o cubierto una necesidad frente a su propio trabajo mediante la atención sanitaria y el estado de salud logrando un equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades basada en creencias y valores que uno mismo desarrolla en un ambiente laboral (31).

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero

El Modelo de Peplau se incluye en las teorías sobre Enfermería de nivel medio, las cuales se derivan de trabajos de otras disciplinas relacionadas con la enfermería proponen resultados menos abstractos y más específicos en la práctica que las grandes teorías. Son propias del ejercicio de la enfermería y delimitan el campo de la práctica profesional, la edad del paciente, la acción o intervención del enfermero y el resultado propuesto. Este modelo, publicado por primera vez en 1952, describe cuatro fases en la relación entre enfermero y paciente: Orientación, identificación, Aprovechamiento, y resolución. Peplau reconoce la ciencia de

Enfermería como una ciencia humana, que centra el cuidado en la relación interpersonal (32).

Grado de satisfacción del usuario

Está determinada a la satisfacción de usuario como indicador de la calidad de atención durante su permanencia en el ambiente de salud y constituye una base fundamental para la enfermera el lograr una atención eficiente en la asistencia de dichas necesidades. La satisfacción del usuario permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud con una evaluación con el que se percibe la conformidad del paciente con el servicio recibido. Según Normas ISO 9001: “La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es organización, la felicidad personal”. Entonces la satisfacción es nivel de bienestar o complacencia de madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería (33).

Ministerio de Salud (MINSA) presenta la “Guía Técnica para la Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud Servicios Médicos de apoyo”, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo. Medina (2016) refiere que la satisfacción de la madre es fundamental cuando se trata de medir la calidad de la atención y tiene que ver con sus expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, así como la organización sanitaria (34).

Dimensiones de la Segunda variable: Satisfacción de las madres

El análisis de satisfacción del usuario vista como indicador tiene las siguientes dimensiones:

Dimensión Respuesta al Usuario: Referida a una respuesta oportuna frente a las necesidades del usuario.

Dimensión Eficacia: Capacidad de lograr o poder alcanzar un objetivo o un propósito.

Dimensión Información completa: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan accesible a todos los usuarios, así como escucharlos.

Dimensión Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.

Dimensión Oportunidad: tiempo de espera para ser atendido.

Dimensión Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud con conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Dimensión Satisfacción global: satisfacción de atención recibida (35).

Enfermería en neonatología

Son los cuidados de enfermería que se brindan a los bebés desde su nacimiento y durante los primeros 28 días de vida. Sin embargo, actualmente está incluye también los cuidados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de bebés nacidos prematuros, y malformaciones congénitas, la enfermera neonatal desempeña un papel importante en el cuidado del neonato con el objetivo de la supervivencia de cada neonato (36).

La enfermera en la unidad de cuidados intensivos contribuye de manera positiva en la innovación ante las crecientes demandas de salud mediante la implantación de los modelos de enfermería mejorando la calidad del cuidado y la comunicación ente el profesional de enfermería y el paciente, familia y equipo multidisciplinario (37).

2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema

La teoría de Ramona Mercer, menciona “Adopción del rol maternal” que los profesionales de Enfermería deben fomentar la participación de la familia y comunidad como factores fundamentales en la adopción del rol maternal. La propuesta de Ramona Mercer enfatiza el papel de madre como centro de atención en el proceso de atención del cuidado neonatal mejorando la situación de salud y por ende una mejor calidad de vida con los criterios de atención integral que implica la atención de lo físico, mental y espiritual (38).

La enfermera es uno de los profesionales sanitarios que oferta servicios de salud orientados al proceso de atención de los pacientes en sus diferentes etapas de vidas y en los diferentes escenarios en los que las personas se desenvuelven; sin embargo, enfermería a diferencia de otras profesiones, ha enmarcado su función en el cuidado humanizado que ofrece a la persona,

no sólo enfocándose en la persona como un ente biológico, sino que también orienta su cuidado en lo psicológico y afectivo, cuidando a las personas de forma integral .En 1860, Florence Nightingale definió la enfermería en su «Teoría Ambiental» como «el acto de utilizar el entorno del paciente para ayudarlo en su recuperación» (39).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la calidad del cuidado Enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.

H0: No hay relación entre la calidad del cuidado Enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre la dimensión técnica- científica de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.

H3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados

Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

En el presente trabajo se utilizará el método Descriptivo por que se recopilara datos cuantificables que se pueden analizar con fines estadísticos en una población objetivo. Este tipo de estudio tiene, por tanto, la forma de preguntas cerradas, lo que limita las posibilidades de obtener información exclusiva (40).

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación utiliza el enfoque cuantitativo, pues la recolección de datos permitirá realizar la contratación de las hipótesis mediante la medición numérica, análisis estadístico y el análisis de la cualidad o atributo descrito para el resultado del modelo de conductas (41).

3.3 Tipo de investigación

La investigación será de tipo observacional, retrospectivo, transversal. Por qué se pueden utilizar para informar resultados en los ámbitos del tratamiento y prevención, etiología, daño o morbilidad; diagnóstico, pronóstico e historia natural; escenarios en los que otorgan distintos niveles de evidencia y grados de recomendación (42).

3.4 Diseño de la investigación

Nivel correlacional tipo de método de investigación no experimental en la que se mide dos variables de estudio mediante pruebas estadísticas determinamos el grado o fuerza de correlación que se produce entre estas variables de estudio (43).

3.5.Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por 175 madres de los recién nacidos hospitalizados en la UCI Neonatal de los meses enero a mayo 2022. Nacidos por parto eutócico o por cesárea en el Hospital Emergencias de Villa el Salvador Lima 2022.

3.5.2. Muestra.

La muestra de estudio correspondió a 121 madres de los recién nacidos hospitalizados en la Uci Neonatal del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, cuyo calculo fue determinado luego de haber aplicado la fórmula para poblaciones finitas. (Anexo N°1)

Criterios de inclusión

- Madres de recién nacidos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital de Emergencias Villa el Salvador
- Madres mayores de 18 años.
- Madres que quieran participar voluntariamente y firmen el consentimiento informado del trabajo de investigación.

Criterios de exclusión

- Madres de recién nacidos que no estén hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital de Emergencias Villa el Salvador
- Madres menores de 18 años

- Madres que no desean participar en el trabajo de investigación.

3.6 Variables y operacionalización

Variable 1 : Calidad de cuidado enfermero

Definición conceptual: Se denomina así al conjunto de características técnicas, humanas y de entorno dirigido al cuidado del recién nacido hospitalizado, con el objetivo de asegurar la recuperación y reestablecer la salud, sin consecuencias negativas, asegurando la calidad de vida a futuro(44)

Definición operacional: Es la respuesta expresada de la madre respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería, la cual se medirá a través de la aplicación de una encuesta estructurada, el cual será valorado en las dimensiones técnicocientífica, humana y entorno cuyo valor final será medido en alto, medio y bajo.

Variable 2 :Satisfacción de la madre

Definición conceptual: Se refiere al nivel de estado anímico de la madre como resultado de la atención brindada del personal de enfermería hacia su recién nacido hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos neonatales , la satisfacción de los padres depende como nuestra atención fue brindada hacia su recién nacido ,esto es importante ya que las madres recomendarán la atención que se brinda (45).

Definición operacional:

Es la respuesta expresada de la madre respecto a la satisfacción percibida resultado de la

diferencia entre las expectativas y las percepciones sobre la atención recibida, se evaluará a través de las dimensiones: respeto al usuario, eficacia, información completa, accesibilidad, oportunidad, seguridad y satisfacción global, cuyo valor final será medido en satisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho.

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 1

Variable	Denicion conceptual	Definicion operacional	Dimenciones	Indicadores	NºItems	Valor final
Calidad de cuidado enfermero	Se denomina así al conjunto de características técnicas, humanas y de entorno dirigido al cuidado del recién nacido hospitalizado	Es la respuesta expresada de la madre respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería	Tecnica – científica Humana Del entorno	<ul style="list-style-type: none"> -Privacidad y seguridad - Escuchar y/o atender - inquietudes Visita de la enfermera -Confianza Alimentación - Presentación de la Enfermera -Visita de la familia -Orientación del tratamiento -Empatía de la atención -Fiabilidad de la atención -Capacidad de respuesta -Seguridad de atención -Material educativo -Tecnología -Solución de problemas institucionales 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15	Alto Medio Bajo

OPERALIZACION DE LA VARIABLE N° 2

Variable	Denicion conceptual	Definicion operacional	Dimenciones	Indicadores	N°Items	Valor final
Nivel de satisfacion de las madres	Se refiere al nivel de estado anímico de la madre como resultado de la atención brindada del personal de enfermeria hacia su recien nacido hospitalizado en la UCI neonatal	Respuesta expresada de la madre respecto a la satisfaccíon percibida resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones sobre la atención recibida	Respuesta al usuario Eficacia Informaion completa Accesibilidad Oportunidad Seguridad Satisfaccion global	Escucharon y atendieron sus inquietudes Transmitieron confianza y seguridad en su estancia. Visita diaria en el horario establecido, fórmulas lácteas a la temperatura indicada y en el horario establecido, apariencia fisica e higiene. Orientación sobre el alta del recién nacido. Trámites administrativos son rápidos y sencillos hubo facilidades para la visita de los familiares.	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10,11, 12,13,14	Satisfacion Medianamente satisfecho Insatisfecho

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica que se utilizará para la recolección de datos será la encuesta. Serán usadas dos encuestas que son instrumentos o formularios impresos, destinados a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que la madre llena por sí mismo en un tiempo estimado de 20 a 30 minutos. Asimismo, a fin de absolver sus dudas, el investigador permanecerá próximo a ellas (46)

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento que se utilizará para medir la calidad del cuidado enfermero fue creado por Quijada y Nario en el 2018, en un estudio para optar el título de Maestro de Gerencia en Salud de la Universidad Nacional del Callao. Dicho instrumento consta de 15 ítems. Cada ítem tuvo un valor de 1 para respuestas correctas y 0 para respuestas incorrectas. La evaluación con puntajes fue dada de la siguiente manera:

Calidad del cuidado enfermero baja: 3 a 7 puntos

Calidad del cuidado enfermero medio: 8 a 11 puntos

Calidad del cuidado enfermero alta: 12 a 15 puntos

Respecto al instrumento para medir la satisfacción de las madres; consta de 14 ítems en donde se debe asignar un valor a las diversas categorías de respuesta como: “Nunca” (1 punto), “Casi nunca” (2 puntos), “A veces” (3 puntos), casi siempre (4 puntos), siempre (5 puntos). Por otro lado también se considerara de la siguiente manera: “Pésima” (1 punto), “Mala” (2 puntos), “regular” (3 puntos), “buena” (4 puntos), “excelente” (5 puntos). Finalmente se considerara “Si”

(1 punto) y “No” (0 puntos). De esta manera se establecerán las siguientes categorías:

Satisfacción baja: 27 a 38 puntos.

Satisfacción media: 39 a 49 puntos.

Satisfacción alta: 50 a 61 puntos

3.7.3 Validación

La validez de los instrumentos fue sometida a la opinión de los jueces expertos, correspondiendo a un total de 5, el mismo que luego de la prueba binomial resulto ser válida con algunas modificaciones.

3.7.4 Confiabilidad

El instrumento que medirá la calidad del cuidado enfermero presenta una confiabilidad de 0.871 según el Alfa de Crombach; es decir, es un instrumento confiable. Por otro lado, la encuesta que medirá la satisfacción de las madres, presenta una confiabilidad de 0.885 a través del Alfa de Crombach; es decir, también es confiable.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

- ✓ Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se obtendrá el permiso correspondiente ante el Comité de Ética del area de Docencia y Capacitación del Hospital Emergencias de Villa el Salvador, así como ante las autoridades respectivas a fin de coordinar los horarios en los cuales se procedera al levantamiento de información.

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

Para la aplicación del instrumento se coordinará con el Hospital Emergencia de Villa el Salvador Lima, para acceder a un espacio cómodo en el que se aplicará el instrumento a las madres participantes para responder las preguntas del instrumento, de forma personalizada con la investigadora, respetando su privacidad.

✓ **Métodos de análisis estadístico**

Simultáneamente con la recolección de la información se procederá a la elaboración de la base de datos en Excel, para el posterior análisis estadístico de los mismos. Una vez obtenida toda la muestra y realizada los análisis estadísticos, se procederá a la discusión de los mismos, confrontando los resultados con la evidencia existente relacionada con el fenómeno de estudio.

3.9 Aspectos éticos:

Dentro de las consideraciones éticas se tomó en cuenta los principios éticos (47)

Principio de Autonomía: Se respeta las opiniones de cada una de las madres, teniendo en cuenta sus decisiones producto de sus valores. Se hizo uso del consentimiento informado previa información verbal a la madre del Recién Nacido por su participación; el derecho a ser informado oriento a la madre acerca del estudio y propósito; la confiabilidad en cuanto a los 175 aportes y resultados que se obtengan de estos, estos sólo serán manejados por la investigadora.

Principio de Beneficencia: Se busca la mejora para la atención de nuestros recién nacidos promoviendo el bienestar de cada neonato. Actuar con benevolencia significa ayudar a los otros a obtener lo que es benéfico para ellos.

Principio de No – Maleficencia: Evitar causar daño psicológico o emocional hacia las madres de los recién nacidos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos, reduciendo los riesgos maléficos.

Principio de Justicia: Porque no se discrimino a ninguna madre por su condición social, cultura o factor económico, todas las madres participaron sin excluir a nadie por ser de condición alta, media o baja. Las respuestas fueron de carácter anónimo identificándose a la participante con un código correlativo.

4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X																	
Búsqueda bibliográfica				X																
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X															
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación							X													
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación										X										
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación													X							
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo														X						
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos															X					
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos															X					
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																X				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																X				
Elaboración de los anexos																X				
Aprobación del proyecto																X	X			
Sustentación de proyecto																				X

4.2 PRESUPUESTO DEL ESTUDIO

POTENCIALES HUMANOS	REC. HUMANOS	UNIDAD	TOTAL
	Digitadora	1	100
	Almuerzos	20	200
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Libros	3	150
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Copias	50	5
	Impresiones	100	50
	Espiralado	2	10
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Lapicero	2	5
	Corrector	1	3
	Resaltador	1	3
SERVICIOS	SERVICIOS		
	Total, costo		526
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado		

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Bocanegra M. Alteración del estado emocional en madres de recién nacidos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales. [tesis para optar el grado de especialista en enfermería en cuidados intensivos neonatales]. Lima: universidad peruana cayetano Heredia; 202. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10164/Alteracion_BocanegraFlores_Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Organización mundial de la salud. Según informe de las naciones unidas, las cifras de supervivencia materno infantil son más elevadas que nunca. [internet]. Nueva york-ginebra: comunicado de prensa; 2019. [consultado el 20 Dic 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/19-09-2019-more-women-and-children-survive-today-than-ever-before-un-report>
3. Programa presupuestal 002 salud materno neonatal. Publicado en la resolución directoral N° 024. Lima 2021. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/ANEXO2_2.pdf
4. Situación de las muertes neonatales en América Latina. [Internet]. Ecuador: fundación de Waal; 2019. [consultado el 26 diciembre 2021]. Disponible en: <https://fundaciondewaal.org/index.php/2019/09/05/la-situacion-de-las-muertes-neonatales-e-infantiles-en-america-latina/>
5. Villalobos P., Maddaleno M., Granizo Y., Valenzuela P. Interrupción de servicios de salud

- para embarazadas, recién nacidos, niños y niñas, adolescentes y mujeres durante la pandemia de COVID-19: Proyecto islac 2020. Revista panamericana salud pública. [Internet]. 2021. [consultado el 10 enero 2022]; N°45. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55080/v45e1402021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Perú: Estado de la población en el año del bicentenario. [Internet]. Perú. INEI 2021. [consultado el 26 diciembre 2021]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1803/libro.pdf
 7. Cárdenas M., Franco G., Riega P. La mortalidad neonatal: un reto para el país y la universidad. Anales de la facultad de medicina 2019; 80: 803-2.
 8. Petros G., Angeliki B., Kiriaki P., Vasiliki M. Factores asociados con la satisfacción de los padres con la atención brindada en una unidad de cuidados intensivos neonatales en Grecia. Revista de enfermería neonatal. [Internet]. 2017. [Consultado 20 Oct de 2021]; 22(4): 177-184. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1355184116000065#!>
 9. Zhinin V., Tandazo B. Estresores Parentales en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de Loja, Ecuador. Rev. San Gregorio. [Internet] 2020 Dic [Consultado 20 Agosto de 2021];187-196. Disponible desde: <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articlo/view/1407>
 10. Juárez M. Factores relacionados a la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en un hospital de Morelos. [Tesis Maestría]. México: Universidad Autónoma del Estado de

Morelos;2018. Disponible desde: <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/1775>

11. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales[Tesis] . Ecuador: Hospital General Nivel II IESS Babahoyo; 2020
12. Lake E., Smith J, Staiger D, Hatfield L, Cramer E, Kalisch BJ, Rogowski J. Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. *Front Pediatr.* 2020 Mar 18;8:74. doi: 10.3389/fped.2020.00074. PMID: 32257979; PMCID: PMC7093579.
13. Jaramillo C., Fabara G., Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa. Hospital General Docente Ambato. Ecuador:2020, octubre. CEIT, 5(6-1).
14. Canche F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario[Tesis].2020.Ecuador:Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra.
15. Fariño J. identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud. *Revista científica INSPILIP* .2018. Guayaquil Ecuador.
16. Robles C., Martha E. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología. [tesis]. 2020 .Huaraz: Hospital Víctor Ramos Guardia .
17. Agreda y Prado. Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del Neonato hospitalizado [Tesis]. 2020.Trujillo: Hospital Belén
18. Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del

crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Ciudad de Dios – 2018. [Tesis Maestría].

Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Begazo E. Cuidado enfermero al recién nacido prematuro y satisfacción de las madres, servicio de neonatología del H.R.D.E.-2019. [Tesis Especialidad]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14289/SEbeguea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Garcia J. Percepción de la calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los padres de los recién nacidos del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud, Tacna 2014. [Tesis Especialidad]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2017. Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3398/72_2017
21. Kerguelén B, Carlos A. Calidad en Salud en Colombia: Programa de apoyo de la reforma de salud. 2008. Bogotá: diciembre 17.
22. La INEN. Plan de gestión de la calidad en salud. dirección de control del cancer; 2020
23. La OMS. Servicios sanitarios de calidad. la organización mundial de la salud; 2020
24. Donabedian a. la calidad de atención médica. De editorial la prensa médica. México: 1984
25. Colegio de enfermeros. normas de gestión de la calidad del cuidado. Lima ; 2008.
26. Minsa. Norma técnica de salud para la atención integral de salud neonatal; NTS N°106-Minsa/DGSP-V.01(R.M. N°828-2013). 2018

27. Pérez., Porto y Gardey. Publicado: 2010. Actualizado: 2021.
Definiciones: Definición de cuidado (<https://definicion.de/cuidado/>)
28. Prado I., Reguera M. La teoría Déficit de autocuidado Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención: Revista médica electrónica 2014; 36 (6).
29. Donabedian a. la calidad de atención médica. De editorial la prensa médica. México:1984
30. Pino W. Dimensiones de la calidad en salud: Técnica, Humana y Funcional: 31 de mar de 2014.
31. Pérez M. Definición de satisfacción. (Última edición:15 de octubre del 2021). Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>. Consultado el 18 de mayo del 2022.
32. Cheryl F. Hildegard E. Peplau: interpersonal nursing theory;1993.
33. Ubis F. Larrañaga La satisfacción del cliente .ISO 9001; 2008.
34. Dirección General de Salud de las Personas. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. /MINSA/Ministerio de Salud;2012.
35. Medina . Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de Neonatología de una Clínica Privada; 2016
36. IFSES. Enfermería neonatal, peculiaridades de un perfil vocal. 2022
37. Raile M. Modelos y Teorías en Enfermería (Novena ed.). Barcelona: ELSEVIER. 2018
38. Alvarado L, Guarín L, Cañon-Montañez W. Adopción del rol maternal de la teorista Ramona Mercer al cuidado de enfermería binomio madre-hijo: reporte de caso en la unidad materno

infantil. Rev Cuid [Internet]. 1 [citado 19 de mayo de 2022];2(1). Disponible en:
<https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/57>.

39. Cormelia,Roland y Shirley.Teorias y modelos de enfermeria.2009
40. Okdiario. EL SITIO DE LOS INCONFORMISTAS.mayo .2020.
41. Vega G., Ávila J., Vega A., Camacho N., Becerril A., Leo G. Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. European Scientific Journal [Internet] 2014; 10(15):523-528.
42. Int. J. Morphol.Revista Estudios Observacionales: Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica 32(2):634-645.Chile 2014.
43. Ruis E.Investigacion correlacional.ECONOMIPEDIA.2022
44. Peiro R. CALIDAD.Econompedia:2020
45. Editorial Etece.Concepto satisfacción.2022
46. Sordo A.Recoleccion de datos:Métodos,técnicas e Instrumentos.Disponible <https://blog.hubspot.es/>
47. Sanchez M. Ética y Principios Bioéticos que rigen a la enfermería.2018.Disponible:<https://chontales.unan.edu.ni>.

6.ANEXOS

6.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado Enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado Enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022</p> <p>Objetivos específicos</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la calidad del cuidado Enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad del cuidado enfermero</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad técnica científica • Calidad humana • Calidad del entorno <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de las madres</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia 	<p>Método de la investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Enfoque de la investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>tipo observacional, retrospectivo, transversal.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022</p>	<p>dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.</p> <p>Existe relación entre la dimensión científica de la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información completa • Accesibilidad • Oportunidad • Seguridad • Satisfacción global 	<p>Población Muestra madres que dieron a luz en el Hospital Emergencias de villa el salvador en un período de 5 meses (enero a mayo y julio 2022)</p> <p>Muestra: 62 madres que hayan dado a luz ya sea por parto natural o por cesárea en el Hospital Emergencias de villa el salvador.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión científica de la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión científica de la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia</p>	<p>Existe relación entre la</p>		

<p>Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión del entorno de la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima?</p>	<p>Villa el Salvador, Lima 2022</p> <p>Determinar la relacion entre la dimencion del entorno de la calidad del cuidado de enfermeria y el nivel de satisfaccion de las madres de Recien Nacidos Hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Emergencias de Villa el Salvador ,Lima 2022</p>	<p>dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de Recién Nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales en el Hospital de Emergencia Villa el Salvador, Lima 2022.</p>		
---	---	--	--	--

6.2. Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ENCUESTA A LAS MADRES DE LOS NEONATOS
PRESENTACIÓN

Esta encuesta es para conocer el punto de vista de las madres de los neonatos que son atendidos en el Hospital, en lo referente a la calidad de atención de Enfermería. Opine de la forma más franca posible, esto será de mucha ayuda para que el hospital mejore sus servicios de atención de Enfermería o los mantenga. Instrucciones: En las siguientes preguntas que se le formulan de acuerdo con la escala indicada, marque con una "X" sobre la casilla que considere adecuada

Edad.....Nivel de instrucción

CALIDAD DE ATENCIÓN POR LA ENFERMERA

En el servicio de neonatología la atención brindada por la enfermera cuida los siguientes aspectos:

N°	PREGUNTAS	si	no
1	La enfermera le saludo cordial al iniciar su atención		
2	Recibió de la enfermera la información sobre las condiciones en que nació él bebe		
3	La enfermera uso el contacto físico colocando en su pecho del recién nacido.		
4	Tomo en cuenta la enfermera sus opiniones y sugerencias en cada momento durante su estancia.		
5	Le explico la enfermera con palabra fáciles sobre los signos de alarma del recién nacido.		
6	La enfermera le enseñó la limpieza y cuidados del cordón umbilical.		
7	La enfermera le enseñó sobre el baño del recién nacido.		
8	Le brindo la enfermera la explicación sobre los cuidados del recién nacido en casa.		

9	La enfermera le enseñó a detectar al recién nacido con hambre.		
10	Recibió información de la enfermera sobre la importancia de la lactancia materna.		
11	La enfermera le brindó información sobre actividades administrativas que se realizan en el servicio en el momento de ingreso.		
12	Durante su permanencia en el servicio de neonatología tuvo en todo momento privacidad		
13	Recibió usted material educativo del cuidado del recién nacido de la enfermera.		
14	Considera usted necesario la adquisición de nuevos equipos para la implementación del servicio de neonatología.		
15	La enfermera brinda interés para ayudarla(o) a solucionar problemas ocasionados por la institución (administrativa)		

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:

	Un formulario accesible, oportunidad y seguridad	Excelente	Bueno	Regular	Mala	Pésima
1	¿Los trámites administrativos para hospitalizarse son rápidos Y sencillos?					
2	¿Encontró cama disponible en el momento indicado?					
3	¿La limpieza de los ambientes es?					
	Seguridad, respeto al usuario, eficacia	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
4	¿La ropa de cama estuvo limpia y ordenada?					
5	¿Existió privacidad y seguridad en su habitación?					
6	¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a escucharlo y atender sus inquietudes?					
7	¿La visita de la enfermera se dio diariamente y en el horario establecido?					
8	¿El personal de enfermería, le transmitió confianza el personal de enfermería, le transmitió confianza seguridad en su estancia?					
9	¿Los alimentos llegaron a la temperatura adecuada y a la hora indicada?					
	eficacia	excelente	bueno	regular	mala	Pésimo
10	¿La apariencia física e higiene de la enfermera fue?					
	Un formulario accesible	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
11	¿Hubo facilidades para la visita de los familiares?					
	Información completa, satisfacción completa	excelente	bueno	regular	malo	pésimo
12	¿La orientación que le dieron sobre su tratamiento a seguir el día del alta fue?					
13	¿En conclusión, califique la atención recibida?					
14	¿Califique el trato de la enfermera?					

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE RECIÉN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR, LIMA 2022”

Nombre de la investigadora principal: Rosa María Grande Huamán

Propósito del estudio: Determinar si la calidad del cuidado y nivel de satisfacción de las madres del hospital emergencias de villa el salvador es excelente o pésimo.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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 los investigadores pueden 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 (NOMBRE) al celular, correo

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Preesidente del Comité de Ética de la

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:	
Nº 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 N°1

Fórmula para población finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * (1-p)N}{(N-1)E^2 + Z^2 * p * (1-p)}$$

Donde:

N= Total de la población

Z= 1.96 (Nivel de confianza 95%)

P=Proporción esperada (0.5)

1-p= 0.5

E=Error de estimación 5%

Reemplazando

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times (175)}{(175-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 121 padres