



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**“Cuidado Humanizado Del Profesional De Enfermería y La Satisfacción De Los Padres
De Neonatos Hospitalizados En La Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales Del
Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023”**

**Trabajo Académico para optar el Título de
Especialista en Enfermería de Cuidados Intensivos Neonatales**

Presentado Por:

AUTORA: Lino Silvestre, Jessenia Mery

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8805-4292>

ASESOR: Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2565-1569>

Línea De Investigación General

Salud, Enfermedad Y Ambiente

Lima – Perú

2023

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

Yo, ... **LINO SILVESTRE JESSENIA MERY** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, LIMA 2023”**

Asesorado por el docente: Mg. Jose Gregorio Molina Torres. DNI ... 003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de (16) (dieciseis) % con código ___oid:___ oid:14912:249002212 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1

LINO SILVESTRE JESSENIA MERY

DNI: ...45738854

.....
 Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

DNI:




Firma

Mg. Jose Gregorio Molina Torres.

DNI: 003560692

Lima, ...29...de...julio..... de.....2023.....

**“El Cuidado Humanizado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los
Padres De Neonatos Hospitalizados En La Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales
Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023”**

Dedicatoria

A mi ángel del cielo que desde ahí guía mi camino,
a su gran frase que todo es posible y lo que se inicia
se termina.

Agradecimiento

A Dios, a mi madre y a todos mis seres queridos
que me apoyaron a terminar una de mis metas.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido.....	v
Resumen	viii
Abstract.....	ix
1. EL PROBLEMA	10
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general.....	13
1.2.2 Problemas específicos.....	13
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2 Metodológica.....	15
1.4.3 Práctica	16
1.5 Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1 Temporal.....	16

1.5.2 Espacial.....	17
1.5.3 Población o Unidad de análisis.....	17
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2 Antecedentes nacionales	20
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 El Cuidado Humanizado.....	24
2.2.1.1 Cuidado Humanizado Recomendada Por La OMS.....	24
2.2.1.2 Perspectivas del cuidado humanizado en la Enfermería.....	24
2.2. 3 Dimensiones del cuidado humanizado en la Enfermería	25
2.2.2. Definición de satisfacción.....	27
2.2.2. 1 Satisfacción Del Usuario.....	28
2.2.2. 2 Satisfacción De Los Padres De Prematuros.....	28
2.2.2.3 Dimensiones de la satisfacción de los padres.....	28
2.2.3 Teorías del cuidado humano de Jean Watson.....	30
2.3. Formulación de hipótesis.....	31
2.3.1 Hipótesis general.....	31
2.3.2 Hipótesis específicas.....	31
3. METODOLOGÍA.....	33

3.1. Método de la investigación	33
3.2. Enfoque de la investigación.....	33
3.3. Tipo de investigación.....	33
3.4. Diseño de la investigación	34
3.5. Población, muestra y muestreo	34
3.6. Variables y operacionalización	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7.1 Técnica	38
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	38
3.7.3 Validación	40
3.7.4 Confiabilidad.....	41
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	42
3.9. Aspectos éticos	43
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	45
4.1. Cronograma de actividades	45
4.2. Presupuesto	46
5. REFERENCIAS	47
Anexos.....	58
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Instrumentos	62
Anexo 3: Consentimiento informado	65

Resumen

Introducción: La Organización Mundial de la Salud (OMS) promueve la difusión de políticas que formen un enfoque holístico del comportamiento humano de todos los profesionales de la salud para proteger los derechos de los pacientes, teniendo en cuenta el lema: "Trato a los pacientes con humanidad". Énfasis en la humanidad. La humanización es un proceso de intercambio de amor entre personas con respeto y apoyo mutuo, que conduce al cambio y la comprensión de la naturaleza de la vida y la satisfacción de los padres o beneficiarios. **Objetivo:** Determinar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023. **Métodos:** La presente investigación se realizará con el método hipotético – deductivo, de tipo aplicada, diseño no experimental y de nivel correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra censal estará constituida 80 padres de familia cuyos hijos se encuentran hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Se usará la encuesta para aplicar dos cuestionarios en escala de tipo Likert para la población objetivo, están validados y son confiables para medir las variables en estudio. Los datos recopilados se procesarán en SPSS 25 y la hipótesis se probará para la naturaleza cualitativa de las variables hipotéticas utilizando la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Spearman.

Palabras claves: Cuidado de enfermería, Satisfacción de los Padres, Recién Nacidos.

Abstract

Introduction: The World Health Organization (WHO) promotes the dissemination of policies that form a holistic approach to the human behavior of all health professionals to protect the rights of patients, taking into account the motto: "I treat humanely and patient. "emphasizing that humanization is a process of loving communication between people with respect for dignity and mutual support that leads to change and understanding of the nature of life" and the satisfaction of parents or recipients. **Objective:** To determine the relationship between the humanized care of the nursing professional and the satisfaction of the parents of newborns hospitalized in the neonatal intensive care unit of the National Maternal Perinatal Institute, Lima -2023. **Methods:** The present investigation will be carried out with the hypothetical - deductive method, of the applied type, non-experimental design and correlational level of quantitative approach. The census sample will consist of 80 parents whose children are hospitalized in the Neonatal Intensive Care Unit at the National Maternal Perinatal Institute. The survey will be used to apply two questionnaires on a Likert-type scale for the target population, they are validated and reliable to measure the variables under study. The collected data will be processed in SPSS 25 and the hypotheses will be tested using the statistical test of Spearman's correlation coefficient given the qualitative nature of the variables.

Keywords: Nursing care, Parental satisfaction, Newborn

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) dijo en 2018 que alrededor de 15 millones de bebés, más de uno de cada 10, nacen prematuramente cada año y alrededor de 1 millón de niños hospitalizados mueren cada año por complicaciones. La mitad de los bebés que nacen a las 32 semanas (menos de dos meses prematuros) mueren porque no reciben atención simple y rentable, como calor adecuado o apoyo para la lactancia para los recién nacidos, así como protección básica contra infecciones y respiración (1).

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) informó en 2019 que el parto prematuro no solo es una causa importante de muerte, sino también una causa de deterioro del neurodesarrollo. Porque el cerebro inmaduro experimenta un período de intensa actividad de mielina. Otros factores como embarazo precoz, complicaciones respiratorias, infección materna y sepsis neonatal. Esto puede poner en peligro la supervivencia de los bebés prematuros (2).

Por lo tanto, el parto prematuro es considerado un problema de salud pública, una de las tres principales causas de muerte infantil en el Perú y una de las causas de alta morbilidad en el Perú, ya que muchos de estos niños hospitalizados tendrán discapacidades permanentes, ya sean físicas, nerviosas o psiquiátricas (3).

La propia Organización Mundial de la Salud (OMS) ha propuesto una política integral de formación en desarrollo humano para los profesionales de la salud que luchan por la protección de los derechos humanos, con el lema: “Cuidado humano

para los sanos y los enfermos”. La organización enfatiza que la "humanización" es un proceso de comunicación mutua y apoyo mutuo entre las personas, que tiene como objetivo transformar y comprender el espíritu de la esencia de la vida (4).

La Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) del ministerio de salud (MINSa), en el año 2021 el 6.85 % (31.688) de los recién nacidos fueron prematuros (5).

Según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) 2021, la tasa de parto prematuro antes de las 37 semanas de gestación fue de 21,3%; la incidencia fue mayor en las zonas urbanas (23,9%) que en las zonas rurales (13,7%). Tendencia decreciente en comparación con 2018 (6).

El cuidado humanista es el comportamiento cariñoso, considerado e incondicional que las enfermeras demuestran en sus interacciones con los pacientes. Su objetivo es ayudarlos a recuperar la independencia, la autonomía, el enfoque y la confianza para lograr el máximo bienestar físico, mental, social y espiritual a través de la comunicación terapéutica, la comprensión, la aceptación, la tolerancia, la escucha activa y los pensamientos y sentimientos útiles. reflejada de manera coherente. El cuidado humanístico se basa en el conocimiento científico, el conocimiento técnico y la relación terapéutica de enfermería con los pacientes. Se trata de acoger a los demás con calidez, sin dejar de ser uno mismo, eliminando todos los factores externos que puedan en algún momento interferir en la conexión humana y en la mejor calidad de atención (7).

El cuidado humano es parte de su deber. Reconoce “la necesidad de repensar los principios, valores, derechos y responsabilidades que rigen la práctica de enfermería” y teorizar rasgos como el cuidado humano, “es decir, es un ambiente humano, solidario, respetuoso y de cultura solidaria, que en vez de hacer de la enfermedad el “centro de atención, reconoce el valor, la complejidad y la subjetividad del ser humano” como sujeto, no como objeto Etiquetar las enfermedades para no etiquetarlas. Además, hay que entender los estados de ánimo, los sentimientos y las reacciones de las personas y lo que hacen en casa para entender lo que pueden aportar a la relación terapéutica (8).

Según Brenda Ochoa, en 2020 identificó factores que inciden en la variabilidad de la experiencia humana en la práctica de enfermería, tales como: carga de trabajo, exigencias de los pacientes, multitareas simultáneas, cumplimiento de los límites de actuación del personal de enfermería especializado en métodos biomédicos. , la complejidad de algunas áreas de atención combinada con la falta de especialización y deficiencias en la organización e infraestructura del sistema de salud (9).

Por otro lado, el registro de certificado de nacidos vivos (CNV), del ministerio de salud del Perú, han aumentado levemente este año. De enero a octubre de 2022 se registraron 27.383 nacimientos prematuros, lo que representa un 0,10% más respecto al mismo período de 2021. Los nacimientos prematuros representaron el 6,89% de todos los nacidos vivos durante el período, en comparación con el 6,79% para el período de enero a octubre de 2021. Es bien sabido que los partos prematuros son un factor de riesgo de morbilidad y mortalidad infantil a nivel mundial y se han convertido en la parte más importante de la sociedad. problemas de salud. (10).

En el Instituto Materno Perinatal, se observó que cuando los padres ingresan a ver a sus bebés hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, en ocasiones no se encuentra ningún personal de enfermería, cuando entra el familiar a la hora de visita. En otras ocasiones la enfermera no le informaba de la salud de su bebé, manifestando que el médico le informara en cuanto regrese. Además, las personas que son más humildes solo entran observan a su bebé no preguntan nada y se retiran, observo y me pregunto ¿cómo se va ese padre o madre? sin saber cómo está la salud de su bebé, ¿si se va a recuperar?, ¿si saliendo de este problema será un niño normal?.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima - 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del respeto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la empatía y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del afecto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la comunicación y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del respeto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023.

Identificar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la empatía y la satisfacción de los padres de neonatos

hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023.

Identificar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del afecto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.

Identificar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la comunicación y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima -2023.

1.4 Justificación De La Investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio tiene como objetivo contribuir al conocimiento existente sobre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario para lograr resultados; Para respaldar futuras investigaciones, utilizaremos al teórico Jean Watson, quien afirmó que el objetivo es llevar al paciente al equilibrio físico, psicológico y espiritual. Utilizando un sistema de relaciones personales con enfermeras de hospitales, padres y bebés prematuros. Esto nos permitirá desarrollar la confianza mutua, la comunicación, la reciprocidad, la empatía y la tolerancia emocional. concepto positivo. Discusión de valores humanísticos fundamentales para el prematuro hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

1.4.2 Metodológica

La investigación contará con herramientas validadas y confiables que la hagan factible y aplicable a otros trabajos sobre temas similares con las mismas variables. Nuevamente, este trabajo será muy útil para futuras investigaciones sobre métodos cuantitativos y relacionados. Cómo se mide el desempeño de enfermería en la UCIN y cómo afecta 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 también servirá como base para la colaboración, ya que el proyecto describe la adopción e implementación de estrategias cuantitativas para medir la aceptación de los padres del cuidado humano y la satisfacción de los padres.

1.4.3 Práctica

El objetivo de estos estudios es educar continuamente a las enfermeras sobre la satisfacción de los padres con el cuidado humano y comprender la verdad acerca de cuántos de estos profesionales requieren tal cuidado. Actualmente, a pesar de los avances tecnológicos y de la teoría de la satisfacción del usuario y del cuidado humanizado, el cuidado del prematuro aún necesita más atención, y la supervivencia y recuperación del prematuro depende de la atención integral del profesional; por ello, el personal de enfermería debe humanizar su trabajo diario. El objetivo del estudio fue comprender la satisfacción de los padres con la atención brindada por los cuidadores. Gracias a este estudio se podrá entender y saber que no solo el recién nacido está hospitalizado, sino que la madre es la aliada más importante en el cuidado del bebé prematuro, quien tiene un gran papel en la recuperación de los bebés prematuros,

porque a pesar de su mala condición física, todavía necesitan cariño, calor, amor y comida. Todas estas actividades juntas ayudarán a restaurar a los bebés prematuros

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente trabajo de investigación se realizará en el mes de febrero del 2023.

1.5.2 Espacial

El trabajo de investigación se ejecutará en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Instituto Nación Materno Perinatal, Está ubicado en la Jr. Santa Rosa Nro. 941 – Cercado de Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población de estudio estará conformada por madres y/o padres de prematuros ingresados en la unidad de cuidados intensivos, un total de 80 padres y enfermeras del Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del Instituto Nacional Materno perinatal.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Zepeda K. realizó su estudio en el año mayo del 2021. cuyo objetivo fue “valorar el nivel de satisfacción de madres y Padres de recién nacidos hospitalizados en relación con la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cuidados intensivos neonatales del HUCA, España, 2021”. Este estudio utilizó un método descriptivo transversal con un diseño no experimental. La población objetivo estuvo constituida por 24 madres y padres de recién nacidos ingresados en la UCIN. Se hizo un instrumento nursing intensive – care satisfacción scale(NICSS). En relación a la calidad de la atención entregada, el 89%, según las subcategorías del instrumento CARE-Q y el 85%. De acuerdo con las variables de la herramienta NICSS, la atención brindada por la UCIN se encontró satisfactoria y a la altura de las expectativas de los padres, por lo que la atención brindada por las enfermeras se consideró de alta calidad y adecuada a las necesidades de los padres, recién nacidos y lactantes (11).

Arias. A, Avella. S , Barragán. M, Campos. L y Walteros. N, 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-Bogota-Colombia”. Tipo de investigación: un estudio descriptivo cuantitativo que describe y analiza las percepciones del personal de enfermería sobre el cuidado humano brindado por las enfermeras en entornos de hospitalización pediátrica. Resultados El 41% se mostró muy satisfecho con el trato, el trato humano y la interacción profesional en la atención. El autor mencionó que la

proporción de padres que están satisfechos con el cuidado humanizado es muy alta y la proporción de padres que están completamente insatisfechos es muy baja (12).

Joven Z. y Guaqueta S. su estudio lo realizó en 2019 cuyo objetivo describir la percepción del paciente crítico adulto sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la unidad de cuidado intensivo (uci) adulto en un hospital de III nivel de Bogotá, Colombia. Metodología: estudio descriptivo con abordaje cuantitativo, se utilizó el instrumento "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería 3ª versión". Aplicado a 55 pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos, el resultado fue: la percepción global del grupo fue de 83,39. En la categoría que prioriza temas de enfermería, "siempre" recibió 60 por ciento, "casi siempre" 14 por ciento, "a veces" 22 por ciento y "nunca" 4 por ciento. En la categoría "comunicación abierta para asegurar la educación en salud de las personas" se lograron buenos resultados: "siempre" 42%, "casi siempre" 24%, "a veces" 25%, "no" representaron 9%. Finalmente, en la categoría calidad de atención, hubo un 27% "Siempre", un 35% "Casi siempre", un 24% "A veces". Conclusión: De acuerdo con los resultados, la humanización de la práctica de enfermería en el mundo se considera buena y recibió la calificación más alta en la categoría donde los temas de enfermería son una prioridad (13).

Burbano L, Gaspar M y Sapuy K realizaron su estudio en 2018 cuyo objetivo fue conocer la Percepción de padres del recién nacido prematuro frente al cuidado de enfermería en la UCI neonatal de la Clínica Medilaser del municipio de Florencia Caquetá, España - 2018. método: Estudio de enfoque cualitativo, de la etapa descriptiva mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada. Se realizaron seis entrevistas con padres de bebés prematuros hospitalizados que pasaron más de cinco días en la sala. Se inicia

un diálogo entre iguales, teniendo en cuenta los gestos y argumentos de los entrevistados, con el fin de obtener la máxima información sobre su situación y posición entre el cuidado, el paciente y el tratamiento de los padres. Conclusiones: Los padres de bebés prematuros tienen una actitud positiva hacia el cuidado, comunican antes del ingreso que el personal de atención tiene una atención integral y humana, y tratan de darse cuenta de que no solo se preocupan por el cuidado del recién nacido, sino también por la educación permanente de los padres, enfocándose en sus necesidades reales (14).

Monje. P, Miranda. P y Oyarzún. J, Seguel F y Flores E. (2018) en Concepción – Chile. Objetivo: Determinar la percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de las madres de neonatos hospitalizados, Hospital Clínico Viña del Mar. Material y métodos: Estudio de corte transversal, correlacional, en una muestra de 171 pacientes. Concluyeron que, en lo que respecta a los indicadores globales del contacto humano durante la lactancia, la mayoría de las madres encuestadas (86 %) sintieron un contacto humano constante por parte de las enfermeras, y solo el 0,6 % de las encuestadas no sabía que sus recién nacidos recibían atención humana (15).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Aloyo k. y Rodríguez S. Realizo su estudio en el 2021 cuyo objetivo fue Determinar la relación entre el cuidado humanizado de Enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 – 2021. Metodología del trabajo de investigación, de tipo descriptivo correlacional simple. La muestra estuvo conformada por 50 madres que fueron tamizadas mediante 2 instrumentos válidos y confiables. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 66% de humanitarismo fue bueno y el 34% de normal. Por tamaño: el 72% son buenos,

el 28% son regulares; además, el 76% tiene buena empatía, el 24% son normales; El 72% también son buenos en las relaciones, el 28% son normales; El 66% tiene buena comunicación, el 34% tiene comunicación regular. En cuanto a la satisfacción de las madres de bebés prematuros, el 84% se mostró muy satisfecha y el 16% satisfecha. Por tamaño: 82% buena confiabilidad, 18% normal; 82% buena responsabilidad, 18% normal; 84% buena seguridad, 16% normal; 80% bueno en especie, 20% normal. En conclusión, se encontró que existe una correlación significativa entre el cuidado humano y la satisfacción de la madre con los recién nacidos (16).

Albujar R. Realizo su estudio en el 2020, cuyo objetivo fue: Describir y analizar la percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un Hospital público, Chiclayo 2020. Materiales y método, investigación cualitativa con un enfoque descriptiva. Los sujetos fueron 15 padres (mamá y papá) que cumplieron los criterios de selección, la muestra fue no probabilística obtenida por saturación y redundancia, previo consentimiento informado. Para la recolección de datos se usó la entrevista semiestructurada; y el análisis fue de contenido temático, se tuvo en cuenta los principios de ética personalista de Sgreccia. Resultados: Surgieron tres categorías finales: Trato enfermero idóneo con indicios de mal trato, Necesidad de información adecuada según el nivel cultural, y Reclamo de valores altruistas en el trabajo enfermo: Paciencia, vocación, comprensión. Conclusión: Los padres de prematuros relatan que el trato de enfermería es muy bueno, están satisfechos con su desempeño y son conscientes de la ardua tarea que realizan (17)

Agreda R y contreras C. realizo su estudio el 2020 cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo, 2020. La presente investigación de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal.

Se realizó en el Hospital Belén de Trujillo, con la finalidad de determinar la relación entre la Percepción del Cuidado Humanizado de la Enfermera y Nivel de Satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. El universo muestral estuvo constituido por 60 madres de neonatos. La recolección de datos se obtuvo mediante la aplicación de los instrumentos Percepción de cuidado humanizado de la enfermera y Nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Para el análisis estadístico, se aplicó la prueba Tau C de Kendall (0.447). Después del análisis se llegó a las siguientes conclusiones: 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 (18).

Jara C. realizó su estudio en el año 2019 cuyo objetivo fue 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 - 2019”, Los métodos utilizados fueron cuantitativos, a nivel de aplicación y transversales; la muestra estuvo conformada por 50 padres de recién nacidos hospitalizados y se les administrará el instrumento Likert a padres de recién nacidos hospitalizados validados mediante 2 escalas tipo cuestionario auto administradas. Los resultados mostraron que el 77 % dijo que las enfermeras eran amables, el 83 % eran responsables, el 57 % dijo que las enfermeras confiaban en el consentimiento informado para cualquier procedimiento y el 83 % dijo que estaban informadas. En cuanto a la asistencia brindada por los paramédicos durante la recuperación, el 73%. Se concluyó que el cuidado de las personas fue interrumpido por la falta de comunicación entre enfermeros y pacientes, lo que dificultó la identificación

de las necesidades de los pacientes en los servicios hospitalarios descritos anteriormente (19).

Rios C Y Pezo B. realizo su estudio en el año 2018, cuyo objetivo fue “Determinar la asociación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción integral de la madre del neonato atendido en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de Neonatología del Hospital Regional de Loreto en el año 2017”. Diseño prospectivo utilizando métodos cuantitativos, no experimental, emparejamiento descriptivo. La muestra está compuesta por el 100% de la población. Es decir, 30 especialistas y 30 madres de recién nacidos están ingresados en la unidad de cuidados intensivos. De instrumento se utiliza la Guía de Observación y la Entrevista, que ambos constan de 49 Ítems y 49 preguntas. Tiene una validez de 97,52% y de confiabilidad a través de Alfa de Cronbach 0.954. Los resultados de la atención humanizada del personal médico son efectivos, mientras que el 73,3% y el 26,7% son insuficientes. La satisfacción materna con el personal médico fue del 60,0% cuando estaba satisfecha y del 40% cuando no estaba satisfecha. Se concluyó que aunque la madre está satisfecha, aún queda mucho trabajo, pues el 40% de insatisfacción significa que se debe mejorar el trato y la humanización (20).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 El Cuidado Humanizado

Combinar la sensibilidad con el cuidado (humanismo) es la forma más poderosa de descubrir el potencial del otro porque, como dice Restrepo, “nuestras principales diferencias están a nivel emocional”. La relación de cuidado continuo basada en conceptos de enfermería es fundamentalmente diferente de otras disciplinas en que se involucra en una comunicación holística con las necesidades de los demás, entendiéndolas e identificando acciones que lo ayudarán (21).

2.2.1.1 Cuidado Humanizado Recomendada Por La OMS

La Organización Mundial de la Salud (OMS) Promueve la difusión de una política de formación integral para los profesionales de la salud que luchan por la protección de los derechos humanos, con el lema: “Humanizar el cuidado de los sanos y los enfermos”. La organización enfatiza que la humanidad "es humana. El proceso de comunicarse y apoyarse mutuamente con el objetivo de transformar y comprender el espíritu de la esencia de la vida" (22).

2.2.1.2 Perspectivas del cuidado humanizado en la Enfermería

El humanismo en enfermería puede entenderse simplemente como comprender y tratar a las personas, en otras palabras, "haz a los demás lo que te gustaría que te hicieran a ti". Desde esta perspectiva, vale la pena recordar que cuando decidimos ser enfermeras, casi siempre pensamos en ayudar, cuidar y estar con los demás. Así que el humanismo es con lo que nacemos y nuestro

negocio nace de lo que somos. Estas reflexiones no pretenden dar una base teórica amplia al humanismo, sino más bien un intento de volver a lo que parece simple, a lo que no está obsoleto, porque somos humanos, al ser cotidiano y al estar en el mundo, creciendo. Se sensibiliza el empleo como tarea colectiva denominada eufemísticamente “Piensa con el corazón, siente con la inteligencia” (23).

Lo que hace una enfermera es promover y proteger la salud, curar enfermedades y crear un entorno que promueva la armonía en los ámbitos físico, emocional, social y espiritual. Algunos de los elementos que hacen posible la humanización de la enfermería se centran en el desarrollo continuo de procesos de atención domiciliaria que sustentan la vida, son seguros para el paciente, culturalmente aceptables, tecnológicamente apropiados, humanos y fundamentalmente centrados en el ser humano. El cuidado humanístico incluye valores, preocupaciones y responsabilidades, conocimientos, acciones de cuidado y consecuencias. Necesita saber quién es la otra persona, sus necesidades, limitaciones y fortalezas que conducen a su crecimiento (24).

2.2.1.3 Dimensiones del cuidado humanizado en la Enfermería

El Respeto: El respeto es un valor que permite a las personas reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades y derechos de los demás. En otras palabras, el respeto es el reconocimiento del propio valor, así como de los derechos humanos y sociales. Como tal, el respeto es considerado uno de los valores básicos de la sociedad (son los pilares que la sustentan) porque permite a las personas vivir en armonía. En general, el respeto significa aceptar las

diferencias (culturales, religiosas e ideológicas) de los demás y apreciarlos por quienes son. (25).

La Empatía: Considerado como un fenómeno emocional fundamental que existe en los humanos, me hace consciente de que otra persona frente a mí en toda su existencia física está tan emocionada como yo, siente lo mismo que yo y por lo tanto está con una persona. como yo Las personas han encontrado conmigo la filosofía, que se estudia para mí como las condiciones de la existencia humana, o ser, que asegura la intersubjetividad, es decir, las relaciones con los demás (26).

Por lo tanto, la empatía es un elemento clave en las relaciones entre hermanos. Si bien es cierto que la empatía es una habilidad que los humanos hemos desarrollado a través de la evolución, también permitió a nuestros antepasados no solo sentir lo que otros sintieron, sino también comprender lo que otros podrían necesitar y entender por qué otras personas estaban allí. Dado que los humanos son animales sociales, necesitan un entorno en el que puedan desarrollar esta capacidad.(27)

El Afecto: es variable ya que cambia dependiendo de cómo interactúes con él. Puede tomar muchas formas y suele ser un esfuerzo (tanto tangible como intangible) para hacer que la otra persona se sienta bien. Estas demostraciones de afecto, a su vez, provocan un tipo diferente de respuesta del otro compañero. (28).

Si bien el amor es necesario en todas las etapas y momentos de la vida, existen dos momentos críticos en la vida de toda persona, como son la niñez y

la enfermedad, en los que el amor es fundamental para brindar las condiciones óptimas para el desarrollo y crecimiento, y la Armonía es fundamental también en la primera situación. y superarlo. O hacer algunas situaciones más tolerables. Porque no hay duda de que incluso las enfermedades mortales más graves pueden ser menos dolorosas si se llevan a cabo con el amor de todos los seres queridos (29).

La Comunicación: La comunicación terapéutica es un nuevo enfoque de atención que se centra en el paciente, su narrativa (lo que dice y cómo lo dice), su experiencia de la enfermedad, su experiencia del sufrimiento y lo que significa para él. Como profesional, necesitas escuchar, prestar atención y hablar con él sobre la experiencia. La responsabilidad de comunicarse con la mayor eficacia posible recae en la enfermera practicante como parte de su trabajo y como base de todas las demás actividades de enfermería. La comunicación terapéutica es parte del rol autónomo de la enfermera y necesita ser pensada de cierta manera: antes de intervenir, la enfermera debe reflexionar y preguntarse sobre la situación del paciente y cuál es el objetivo de la intervención en ese momento particular. (30)

2.2.2 Definición de satisfacción

La palabra satisfacción se refiere a algo que se hace de tal manera que se cumplen las expectativas, órdenes o deseos y se hace suficiente trabajo para que las personas se sientan satisfechas o felices de que se puede lograr un buen resultado sin mucha inversión (31).

Si la satisfacción va acompañada de una convicción racional de hacer lo que se puede hacer y, lo que es más importante, de tener éxito, entonces este estado ayudará a mantener un estado armonioso de actividad mental (32).

2.2.2.1 Satisfacción Del Usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que se brinda en el sector salud. Comprender la satisfacción mejorará las debilidades y replicará las fortalezas para crear un sistema de atención médica que brinde la atención de calidad que los pacientes necesitan (33).

2.2.2.2 Satisfacción De Los Padres De Prematuros

La satisfacción es una interacción personal entre la enfermera y el paciente, se requiere comunicación, confianza y compromiso de ambas partes, la enfermera es el eje de la profesión de enfermería y a través de esta se logra la salud y comodidad del paciente (34).

2.2.2.3 Dimensiones de la satisfacción de los padres

La Confiabilidad: La creencia subjetiva de una persona en la competencia, profesionalismo, dedicación de otra persona. La confianza también puede referirse a la sensación de paz que proviene de asumir la lealtad y la honestidad de otra persona (35).

La Responsabilidad: es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo (36).

Seguridad: Evitar todo daño no relacionado con la enfermedad es una preocupación fundamental de la práctica médica y una preocupación general de las agencias e instituciones de salud, lo que refleja los esfuerzos silenciosos de varios equipos y organizaciones. Pero cuando ocurre un error, se vuelve relevante o trasciende el medio (37).

Empatía: Esto significa obtener una comprensión profunda de lo que significa su enfermedad para cada paciente, lo especiales y únicos que son, cómo la entienden, la sienten e incluso la aceptan. Las enfermeras deben ser capaces de sentir lo que sienten sus pacientes, de "ponerse en su lugar" y comprender en profundidad la situación del paciente (38).

Los Bienes Tangibles: Como padre, se sorprenderá de la cantidad de tubos, cables y dispositivos a los que está conectado su hijo, pero es imperativo que aprenda sobre ellos porque sugiere que están listos para su salud. , ya que la mayoría de ellos brindan a los pacientes información sobre su estado (monitor), nutrición (líquidos intravenosos y líneas de infusión), permiten tomar muestras de sangre sin causar dolor (catéteres umbilicales), o ayudarlos a respirar (ventilador o ventilador). órgano) a través de un tubo que ayuda a que el aire ingrese a los pulmones (tubo endotraqueal) (39).

2.2.3 Teorías del cuidado humano de Jean Watson

En la visión de Jean Watson, el cuidado humanista se convierte en una filosofía de vida aplicada a la práctica del cuidado profesional, que puede definirse como: una actividad que exige valor personal y profesional y tiene como objetivo la protección, restauración y autocuidado de la vida. Se basa en enfermeras. - Relación terapéutica con el paciente. De esta manera, las enfermeras tienen un compromiso científico, filosófico y ético para proteger la dignidad y la vida de los pacientes a través del cuidado humano (40).

Escribe varias definiciones de enfermería que pueden examinar la enfermería y la práctica en un contexto interpersonal. Se compone de factores que pueden satisfacer las necesidades humanas. La atención eficaz contribuye a la salud y el crecimiento de las personas y las familias. Además, el entorno de enfermería asegura el desarrollo del potencial al tiempo que permite la elección del mejor curso de acción en un momento dado, es decir, el cuidado activo mejora la salud del paciente y, por lo tanto, también el estado mental del rol del paciente (41).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1. Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.

HO: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado del personal de salud y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1. Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del respeto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.

H2. Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la empatía y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.

H3. Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del afecto y la satisfacción de los padres de

neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.

H4. Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la comunicación y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la Investigación

Hipotético Deductivo, que se basa en un procedimiento metodológico que permite formular premisas como hipótesis, se realiza sobre la base de teorías previas con el fin de mejorar y aprender nuevos conocimientos, este tipo de investigación se utiliza tanto en la vida cotidiana como en ciencia. investigación. Encontrar soluciones a los problemas es un proceso lógico (42).

3.2. Enfoque de la Investigación

La investigación utilizará un enfoque cuantitativo basado en la medición de variables de investigación; asimismo, los datos recabados serán analizados mediante herramientas estadísticas que permitan la cuantificación de variables mediante pruebas estadísticas adecuadas al estudio (43)

3.3. Tipo de Investigación

Este estudio se utiliza para demostrar la relación entre el toque humano del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal. Por lo tanto, la investigación determinista es un tipo apropiado porque tiene como objetivo evaluar la relación entre dos variables.(44)

3.4. Diseño de la Investigación

Este estudio tendrá un diseño no experimental, ya que no manipulará las variables y solo describirá cómo suceden realmente para luego analizarlas de modo que el investigador no pueda controlar las variables. 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. Prospectivo porque los datos fueron recolectados de primera mano y no de bases de datos o investigaciones previas. Observacional porque no habrá manipulación de las variables de estudio (45).

3.5. Población, Muestra y Muestreo

La población para el estudio estará conformada por las enfermeras que laboran y los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de cuidados intensivos neonatales del instituto nacional materno perinatal, en el mes de junio a setiembre 2023, que en promedio son en total 80 padres, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión:

- Padres de pacientes hospitalizados al momento de hacer la encuesta en el servicio UCIN en el periodo de abril – junio del 2023
- Padres de neonatos hospitalizados atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal con una estancia mayor de tres días y por lo menos en alguno de los dos turnos.

- Padres de neonatos hospitalizados que se encuentran en la Unidad de Cuidados Intensivos mayores de 18 años y que acepten su participación en el estudio.
- Padres que firmen el consentimiento informado.
- Participación libre y voluntaria.

Criterios de Exclusión:

- Padres que no tienen hospitalizados a su bebe.
- padres de recién hospitalizados menos de 24 horas.
- Padres de recién nacidos a término, que no desean participar de la investigación.
- Padres de recién nacidos hospitalizados UCIN menores de 18 años.

Muestra

Por tratarse de una población pequeña, la muestra estará conformada por todos padres de recién nacidos hospitalizados, que son 80 padres, teniendo en cuenta los criterios de inclusión a la población de estudio.

3.6. Variables y Operacionalización

Variable 1: Cuidado humanizado por el profesional de enfermería.

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

A continuación, se presentan la tabla de operacionalización de las variables:

Tabla de operacionalización de variables

	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición	Niveles O Rango
Variable 1: Cuidado humanizado por el profesional de enfermería.	El cuidado humanista se refiere a la parte humana del cuidado total del paciente y establece que este tipo de cuidado debe brindarse independientemente de si el paciente está sano o enfermo, sin contacto con el paciente	El cuidado de los recién nacidos hospitalizados es un deber con el mundo, contribuye al bienestar general, protege la naturaleza y aumenta la dignidad humana y el potencial espiritual; se medirá mediante el siguiente cuestionario:	Respeto	Necesidades Esperanza Cortesía Es oportuna Sentimientos	Ordinal	Malo = 1 a 30
	para que se puedan expresar los sentimientos de la persona atendida. Respetar el entorno familiar y personal (46)	Nyberg Caring Assessment Scale (Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado), en las dimensiones del respeto, empatía, afecto y comunicación. Se evaluará.	Empatía	Paciencia y amor Fuerza espiritual Relaciones Apoyo Comprensión		Regular = 31 – 45
			Afecto	Cariño Técnicas afectivas Enlazo amical Consideración Ayuda		Bueno = 46 - 60
			Comunicación	Escucha Concede tiempo Comunicación eficaz Dispuesta Confianza		

Variable 2: Satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro	<p>En términos generales, muchos autores consideran la satisfacción como el cumplimiento de las expectativas de los usuarios. La satisfacción es un concepto psicológico que básicamente significa una sensación deseada y deseable de bienestar y disfrute de un producto o producto. Llegar a conocer unos a otros.</p> <p>Atender(47).</p>	<p>Este acuerdo fue expresado por los padres de recién nacidos hospitalizados en función de sus expectativas sobre la atención que recibirían sus bebés prematuros en la UCIN para pacientes hospitalizados del Instituto Nacional de Perinatología entre abril de 2023 y junio de 2023. Se medirá por la confiabilidad, la responsabilidad, la seguridad y la empatía. y bienes materiales utilizando el cuestionario o modelo SERQVAL (satisfacción con el servicio)</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Bienes tangibles</p>	<p>Es cumplida Muestra sincero interés Se desempeña correctamente Es oportuna Responde a las preguntas o dudas.</p> <p>Atiende con prontitud Está dispuesta a ayudarlo Demuestra capacidades y destrezas.</p> <p>Le inspira confianza Se siente segura Trato con cortesía y amabilidad Conocimientos suficientes.</p> <p>Atención individualizada Atención personalizada Se preocupa por su salud Entiende sus necesidades.</p> <p>Equipos modernos Instalaciones físicas Ambientes limpios Materiales atractivos materiales atractivos</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>Insatisfecho = 1 a 30</p> <p>Satisfecho = 31 -45</p> <p>Muy satisfecho = 46 - 60</p>
--	---	--	---	---	-------------------------------	---

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para la recolección de datos se utilizará como técnica la encuesta de este estudio de acuerdo a los objetivos del proyecto, y se utilizará como instrumento 2 cuestionarios para las variables del cuidado humanizado y la satisfacción de los padres.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Las herramientas de investigación son recursos que los investigadores pueden utilizar para resolver problemas y fenómenos y obtener información de ellos: formularios en papel, dispositivos mecánicos y electrónicos utilizados para recopilar datos o información sobre un problema o fenómeno en particular.

Instrumento 1: “Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado”

La versión original de esta herramienta se llama Nyberg Care Assessment (NCA), una versión en inglés desarrollada por Jan Nyberg durante su doctorado en la Universidad de Colorado, EE. UU., en 1990, y validada y adaptada para una versión español-chilena en 2012. : Margarita del Carmen Poblete-Roncoso, Sandra Verónica Valenzuela-Suazo y José Manuel.

Los resultados obtenidos fueron: El coeficiente alfa de Cronbach para la valoración asistencial de Nyberg fue de 0,82. En cuanto a la validez de constructo, la herramienta mostró una correlación positiva y significativa. Se concluyó que la primera versión del instrumento fue suficiente para evaluar el cuidado de enfermería, mostró

una validez y consistencia interna aceptables, por lo que se consideró una herramienta útil para evaluar el cuidado que ayuda a mejorar los estándares de calidad del servicio desde una perspectiva humanista.

Este estudio utilizará este cuestionario, un total de 20 ítems divididos en 4 dimensiones: respeto = (ítems: 1, 2, 3, 4, 5), empatía = (ítem: 6, 7, 8, 9 y 10), afecto = (temas: 11, 12, 13, 14 y 15) y comunicación = (temas: 16, 17, 18, 19 y 20). El diseño de la escala se resumió en formato Likert de 3 puntos: nunca = (1) a veces = (2) y siempre = (3). Las variables se evalúan de acuerdo con las siguientes escalas: nivel malo = 1 a 30; Nivel regular = 31 - 45; nivel bueno = 46 - 60 puntos.

Puede administrarse directamente o puede autoadministrarse en 15 a 20 minutos. El desglose de la escala del instrumento es el siguiente:

Instrumento 2: Modelo de SERVQUAL (Satisfacción del Usuario)

La herramienta fue desarrollada por Valeria A. Zeithaml, A. Desarrollado por Parasuraman y Leonard L. Berry con el apoyo del American Marketing Science Institute y validado en Latinoamérica por Michelsen Consulting con el apoyo del recién formado Latin American Service Quality Institute. En junio de 1992 se completó un estudio de validación bajo el título Modelo de Calidad de Servicio SERVQUAL para Uso en Instituciones de Salud (ES) y Servicio de Apoyo Médico (SMA), adaptado y recomendado en el 2012 por el Ministerio de Salud del Perú - MINSA.

Este cuestionario incluye 5 dimensiones estructurado en 20 ítems. Las 5 dimensiones: Confiabilidad = (Ítems: 1, 2, 3, 4 y 5); Responsabilidad = (Ítems: 6, 7 y 8); Seguridad = (Ítems: 9, 10, 11 y 12); Empatía = (Ítems: 13, 14, 15 y 16); y Bienes tangibles (Ítems: 17, 18, 19 y 20). Diseñada en formato Likert, en una escala sumativa de 3 puntos: Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3). Valorado la variable en niveles a categorías de: Insatisfecho = 1 a 30; Satisfecho = 31 a 45; y Muy satisfecho = 46 a 60.

Es de aplicación individual en un tiempo de 20 minutos.

3.7.3 Validación

Instrumento 1: “Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado”

Para validar el instrumento se utilizó la opinión de evaluadores expertos y se convocó a cinco jueces con formación académica especializada en las respectivas disciplinas, se les invitó a participar y se les dieron instrucciones, las cuales fueron conceptualizadas y descritas además de sus opiniones. en cada criterio a seguir para evaluar la claridad y pertinencia de cada punto; agregue los resultados del comentario general (tabla con su nombre, trabajo y/o experiencia laboral, herramientas, formulario de evaluación para su comentario).

Instrumento 2: Modelo de SERVQUAL (Satisfacción del Usuario)

Se utilizó la opinión de expertos para validar el instrumento y se invitó y solicitó la participación de cinco jueces con formación académica especializada en las disciplinas correspondientes; conceptualizó y describió la claridad y relevancia

necesaria para evaluar cada tema. criterios; anexos (páginas con su nombre, apellido, experiencia laboral y/o profesional, herramienta, formulario de evaluación con sus comentarios); sus puntajes de retroalimentación están correlacionados con un coeficiente de 0.98, que está muy cerca de 1, por lo que se recomienda esta herramienta.

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: “Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado”

Para determinar la confiabilidad del instrumento, previo consentimiento informado, se realizó una prueba piloto en otra institución con muestras de similares características en estudio. El tiempo se utiliza para analizar los aspectos relacionados con el proyecto desde su comprensión. El resultado fue un Alfa de Cronbach con un valor de referencia de $\alpha = 0,754$, por lo que se concluyó que el instrumento era adecuado para este estudio.

Instrumento 2: Modelo de SERVQUAL (Satisfacción del Usuario)

Para probar la confiabilidad del instrumento, se utilizó una prueba piloto de consentimiento informado previo en otra institución con muestras de características similares a las reportadas en el estudio. Como resultado, el coeficiente alfa de Cronbach, valor de referencia $\alpha = 0,810$, concluyó que el instrumento es altamente confiable y recomendado por su idoneidad en este estudio.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos, se presentará una carta dirigida al director del Instituto Nacional de Investigaciones Maternas y Perinatales para su aprobación para la realización del estudio; Una vez que haya firmado la carta de aceptación, negociaremos el permiso para realizar el estudio con el jefe de enfermería de la UCIN para coordinar los cronogramas de recopilación de datos y garantizar la finalización eficiente del estudio. Asimismo, mediante las herramientas mencionadas anteriormente, se informará a los encuestados que su participación es voluntaria. Se les indicará cómo completar un cuestionario que aclarará sus dudas, lo que tomará alrededor de 20 a 30 minutos.

Al finalizar la aplicación se agradecerá a los participantes su colaboración, luego de recopilada la información se ordenará y creará la base de datos: luego se procesarán los datos, se utilizarán los programas Excel y SPSS con los cuales obtendremos tablas y gráficos para analizarlos y explicarlos. Para las comparaciones hipotéticas, también se utilizará como estimación estadística la prueba de Spearman al 95% de nivel de confianza con un margen de error del 5%, que se reflejará en la tabla de contingencia para ambas variables.

3.9. Aspectos éticos

Derechos humanos y principios bioéticos para toda madre involucrada en la investigación. Las madres serán tratadas con respeto, teniendo en cuenta su integridad física y moral.

Se considerará el anonimato de las madres y la confiabilidad de sus respuestas y acciones durante la recolección de datos. Los datos recogidos a través del cuestionario se utilizarán únicamente con fines de investigación, y siempre se tendrá en cuenta la ética y la bioética sanitarias.

Análisis de tratamiento grupal, nunca comparta información personal.

Antes de utilizar el instrumento, se utilizó un formulario de consentimiento informado para garantizar la participación voluntaria de los sujetos.

Se utilizan los siguientes valores: respeto, puntualidad y responsabilidad y principios de la bioética.

Principio Autonomía: Una madre puede hablar y expresarse, y eso nadie se lo puede quitar. La confidencialidad y el anonimato están garantizados para esta investigación, y para proteger varios datos divulgados y sentirse independiente y seguro, los datos divulgados se mantendrán completamente confidenciales.

Principio No Maleficencia: No lo use en entornos que puedan dañar a las madres o los recién nacidos ni en investigaciones aplicadas.

Principio Beneficencia: El beneficio de todo esto es que las madres quedan satisfechas con el trato humano que los cuidadores profesionales dan a sus bebés. y los beneficios de esta investigación para las instituciones como un panorama de la realidad relevante.

Principio de Justicia: Estas herramientas se utilizarán de manera justa y de acuerdo con el administrador de atención.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de Actividades

Nº	Ejecución de acciones en el calendario 2023	NOV	ENE	FEB	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	Entregable
1	Identificación del problema									Proyecto aprobado
2	Revisión de literatura científica									Manuscrito para revisión
3	Formulación, planteamiento de objetivos de la investigación.									Informe de revisión
4	Presentar propuesta de estudio al Comité de Ética.									Acta de aprobación
5	Procesamiento del recojo de datos.									Reporte mensual
6	Diseñar mecanismos del análisis inferencial.									Reporte estadístico
7	Redactar el manuscrito de investigación.									Informe final
8	Presentar la investigación									Aprobación final

4.2. Presupuesto

Componente	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Laptop	2500.00	1	2500.00
Impresora	700.00	1	700.00
USB	30.00	1	30.00
Mouse	100.00	1	100.00
Internet	70.00	6	420.00
Tinta impresora	100.00	1	100.00
Útiles de oficina	100.00	1	100.00
Reproducción ofimática	91.00	1	91.00
Consultorías			
Consultora metodológica	2300.00	1	2300.00
Consultora estadística	2000.00	1	2000.00
TOTAL			8,341.00

5. REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS. Nacimientos prematuros [Internet]. www.who.int. 14 de noviembre de 2022 [citado el 18 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/preterm-birth>
2. Mitchell C. OPS/OMS [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2019 [citado el 3 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15581:por-una-atencion-apropiada-en-el-momento-justo-y-en-el-lugar-adecuado&Itemid=0&lang=es
3. de Comunicaciones O. Instituto Nacional Materno Perinatal [Internet]. Gob.pe. 2018 [citado el 18 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.inmp.gob.pe/noticia/el-95-de-nacimientos-en-el-inmp-corresponde-a-prematuros>
4. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado Humanizado De Enfermería Según La Teoría De Jean Watson, Servicio De Medicina Del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev Enferm Hered [Internet]. 2018 [citado el 19 de noviembre de 2022];9(2):133. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
5. MINSA. Implementará Método Canguro En Hospitales A Nivel Nacional Para Atender A Bebés Prematuros Y/O De Bajo Peso Al Nacer [Internet]. Gob.pe. 6 de

junio de 2022 [citado el 19 de noviembre de 2022]. Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/618610-minsa-implementara-metodo-canguero-en-hospitales-a-nivel-nacional-para-atender-a-bebes-prematuros-y-o-de-bajo-peso-al-nacer>

6. Carhuavilca D, Jefe B, Inei D, Hidalgo N, Romero K, Suárez F, et al. DESARROLLO INFANTIL TEMPRANO En Niños Y Niñas Menores De 6 Años De Edad ENDES 2021 [Internet]. Gob.pe. 2022 [citado el 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2021/DESARRROLLO_INFANTIL/Desarrollo_Infantil_Temprano_ENDES_2021.pdf
7. Hernandez YM, Ibarra RC, Prieto DM, Pinto DP, Rodríguez YS. Vista De Significado De Cuidado Humanizado En Egresadas De La Facultad De Enfermería [Internet]. Edu.co. 2018 [citado el 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/561/601>
8. Beltrán Salazar OA. Cuidado Humanizado: Una Relación De Familiaridad Y Afectividad [Internet]. Org.co. 2018 [citado el 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-53072015000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=es
9. Brenda Ochoa Arévalo HEO. Factores Influyentes En La Desnaturalización De La Experiencia Humana Desde La Práctica Enfermera. Ocronos - Editorial Científico-Técnica [Internet]. 2020 [citado el 8 de junio de 2023]; Disponible en:

<https://revistamedica.com/factores-desnaturalizacion-experiencia-humana-practica-enfermera>

10. MINSA. Nacimientos Prematuros En El Perú Se Incrementan A 6.89 % En Lo Que Va Del 2022 [Internet]. Gob.pe. [citado el 3 de febrero de 2023]. Disponible en:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/668468-nacimientos-prematuros-en-el-peru-se-incrementan-a-6-89-en-lo-que-va-del-2022>

11. Zepeda K, Mayo Del P. Nivel De Satisfacción Materna -Paterna En Relación A los Cuidados De Enfermería Al Recién Nacido De Riesgo En Una Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales [Internet]. Uniovi.es. 2021 [citado el 3 de febrero de 2023]. Disponible en:
https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y

12. Arias Triana, Andrea Katherine Avella Torres, Sergio Andrés Barragán Mahecha, María José Campos Cárdenas, Liseth Vanessa Walteros Ruiz, Nahary Valentina. Nivel De Satisfacción Del Cuidador Pediátrico Frente Al Cuidado De Enfermería En Hospitalización En La Clínica Juan N. Corpas [Internet]. Edu.co. 2021 [citado el 3 de febrero de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y

13. Joven ZM, Parada SG. Percepción Del Paciente Crítico Sobre Los Comportamientos De Cuidado Humanizado De Enfermería [Internet]. Edu.co. 2018 [citado el 1 de enero

de 2023]. Disponible en:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/65646>

14. Semanate BL, Cubides GM, Pulecio SK. Percepción De Padres Del Recién Nacido Prematuro Frente Al Cuidado De Enfermería En La UCI Neonatal. CINA RESEARCH [Internet]. 2018 [citado el 22 de enero de 2023];2(1):17–23. Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/84>
15. Monje V. P, Miranda C. P, Oyarzún G. J, Seguel P. F, Flores G. E. Percepción De Cuidado Humanizado De Enfermería Desde La Perspectiva De Usuarios Hospitalizados. Cienc Enferm (Impresa) [Internet]. 2018 [citado el 1 de enero de 2023];24. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es&nrm=iso&tlng=es
16. Alayo TK, Rodriguez SS. Cuidado Humanizado De Enfermería Y El Grado De Satisfacción En Madres De Neonatos Prematuros, Hospital Del MINSA Trujillo 2020 - 2021 [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 11 de febrero de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo_TKL-Rodriguez_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Albuja ,SR. Percepción De Los Padres Respecto Al Cuidado De Enfermería De Recién Nacidos Prematuros En Un Hospital Público, CHICLAYO 2020 [Internet]. Edu.pe. 2022 [citado el 3 de enero de 2023]. Disponible en:

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4832/1/TL_AlbuquerqueSoplapucoRuth.pdf

18. Agreda AR, Prado RG. “Percepción Del Cuidado Humanizado De La Enfermera Y Nivel De Satisfacción De Las Madres Del Neonato Hospitalizado. Hospital Belén De Trujillo, 2020” [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 22 de mayo de 2023]. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8504/1/REP_ROSMERY.AG REDA_VIVIANA.PRADO_PERCEPCION.DEL.CUIDADO.HUMANIZADO.pdf

19. Jara CC. 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, 2019 [Internet]. Edu.pe. octubre de 2019 [citado el 3 de diciembre de 2021]. Disponible en:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3037/Cinthy_Trabajo_Especialidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Rios MC, Pezo RB. 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]. Edu.pe. marzo de 2018 [citado el 4 de diciembre de 2022]. Disponible en:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1096/Ceci_Tesis_Trabajo%20Investigaci%3%b3n_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

21. Mendez PR, Masache ZJ. Cuidado Humanizado De Enfermería En Pacientes Ingresados En El Área De Medicina Interna Del Hospital Manuel Ignacio Monteros Less De La Ciudad De Loja Durante Diciembre 2019 A Febrero 2020 [Internet]. Ocronos - Editorial Científico-Técnica. 2020 [citado el 17 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-area-medicina-interna/>

22. Guerrero RR, Meneses LRM, Cruz RM. Vista De Cuidado Humanizado De Enfermería Según La Teoría De Jean Watson, Servicio De Medicina Del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2018 [Internet]. Edu.pe. 2018 [citado el 8 de junio de 2023]. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017/2967>

23. Berrerril LC. El Humanismo En La Formación Y Práctica De Enfermería: Una Esperanza Transformadora. Texto Contexto Enferm [Internet]. 2018;25(1). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/8TXjmtJZkJNkhLDctBPS46x/?format=pdf&lang=es>

24. López M. El Respeto – Boletín de Enfermería [Internet]. Enfermeria.cr. 2018 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://boletin.enfermeria.cr/el-respeto/>

25. MVidal MB. La Empatía En La Consulta Del Profesional De La Salud [Internet]. Intramed.net. 2018 [citado el 9 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=75717>

26. Pérez MS. La Importancia De La Empatía En Las Ciencias De La Salud [Internet]. blog dels estudis de ciències de la salut. 2019 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://blocs.umanresa.cat/ciencies-de-la-salut/2014/11/13/la-importancia-de-la-empatia-en-las-ciencias-de-la-salud>
27. Mimenza OC. ¿Qué es el afecto y por qué nos marca a lo largo de la vida? [Internet]. Psicologiamente.com. 2018 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://psicologiamente.com/psicologia/afecto>
28. Florencia U. Definición de Afecto [Internet]. Definición ABC. 2019 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/social/afecto.php>
29. Blanc BF-L. Comunicación Terapéutica Enfermera/Paciente Y Adherencia Al Tratamiento [Internet]. New Medical Economics. 2021 [citado el 19 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.newmedicaleconomics.es/enfermeria/comunicacion-terapeutica-enfermera-paciente-y-adherencia-al-tratamiento/>
30. Fingermann H. Concepto De Satisfacción [Internet]. Deconceptos.com. 2019 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>
31. Florencia U. Definición De Satisfacción [Internet]. Definición ABC. 2019 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>

32. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 9 de junio de 2023];20(3):397–403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
33. García AG. La Satisfacción Del Paciente [Internet]. Gestión de Enfermería. 2022 [citado el 18 de junio de 2022]. Disponible en: <https://gestiondeenfermeria.com/la-satisfaccion-del-paciente/>
34. Graus 7. Significado De Confianza [Internet]. Significados. 2018 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.significados.com/confianza/>
35. Vicente EA. Qué es la Responsabilidad [Internet]. Significados. 2018 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.significados.com/responsabilidad/>
36. Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson M. Seguridad En La Atención De Los Pacientes [Internet]. Org.ar. 2019 [citado el 17 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://www.sap.org.ar/uploads/archivos/general/files_seguridad-paciente_1566992629.pdf
37. Ruipérez D, Romero G. La Empatía, Una Habilidad Enfermera Que Se Puede Adquirir Y Potenciar [Internet]. Noticias de enfermería y salud. Diario Enfermero; 2018 [citado el 17 de diciembre de 2022]. Disponible en:

<https://diarioenfermero.es/la-empatia-una-habilidad-enfermera-se-puede-adquirir-potenciar/>

38. Montejano S. ¿Qué es la empatía y cómo desarrollarla? [Internet]. PsicoGlobal. 2019 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en:

<https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>

39. Andamayo MQ, Orosco GM, Torres YM. Cuidado Humanizado De La Enfermera Según La Teoría De Watson, En Pacientes Del Servicio De Emergencia Del Hospital Arzobispo Loayza 2017 [Internet]. Edu.pe. 2018 [citado el 9 de junio de 2023].

Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

40. Reyes V. Humanización Del Cuidado De Enfermería. Un Reto De La Gerencia De Enfermería - Revista Electrónica de Portalesmedicos.com [Internet].

Portalesmedicos.com. 2019 [citado el 18 de diciembre de 2022]. Disponible en:

<https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/2239/2/Humanizacion-del-cuidado-de-Enfermeria.-Un-reto-de-la-Gerencia-de-Enfermeria>

41. Villegas E. Te Mostramos Qué Es El Método Hipotético Deductivo Con Ejemplos

[Internet]. TFG Online. 2022 [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en:

<https://tfgonline.es/metodo-hipotetico-deductivo/>

42. Hernandez RS. Metodología De La Investigación Sexta Edición [Internet]. Edificio Punta Santa Fe Prolongación Paseo de la Reforma 1015, Torre A Piso 17, Colonia Desarrollo Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón C.P. 01376, México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
43. Quijano FR. Cuidado Humanizado De La Enfermera Y Su Relación Con La Satisfacción Del Paciente Del Centro Quirúrgico De La Clínica San Judas Tadeo, Lima, 2021 [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 20 de noviembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5975/T061_44623427_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Hernandez RC, Fernandez CC, Baptista PL. Metodología Dela Investigación [Internet]. 1a ed. Atlacomulco 499 - 501, Fracc. Ind. San Andrés Atoto, 53500 Naucalpan de Juárez, Edo. de México: McGraw—Hill; 1997 [citado el 29 de enero de 2023]. Disponible en: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
45. Hernández YM, Ibarra CR, Prieto DM, Pinto DP, Rodríguez YS. Significado Del Cuidado Humanizado En Egresadas De La Facultad De Enfermería [Internet]. Com.mx. 2019 [citado el 29 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=68117>

46. Morillo M, Marysela C, Milángela DC. Satisfacción Del Usuario Y Calidad Del Servicio En Alojamientos Turísticos Del Estado Mérida, Venezuela [Internet].

Redalyc.org. 2018 [citado el 29 de enero de 2023]. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, lima 2023”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del respeto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del</p>	<p>Objetivo General determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del respeto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis General Hi: existe relación significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis Especificas Existe relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del respeto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.</p>	<p>Variable y dimensiones</p> <p>Variable 1: El cuidado humanizado del personal de salud.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Respeto ● Empatía ● Afecto ● comunicación 	<p>Tipo de Investigación Descriptivo</p> <p>Método y diseño de la investigación Transversal</p> <p>Población Muestra Población: La población del estudio estará conformada por todos los padres de recién nacidos hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2023.</p>

Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la empatía y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del afecto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado

Identificar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la empatía y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.

Identificar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del afecto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023

Identificar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la comunicación y la satisfacción de los padres de

Existe relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la empatía y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023.

Existe relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión del afecto y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023

Existe relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la comunicación y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos

Variable 2:
Satisfacción de los padres

Dimensiones

Confiabilidad
Responsabilidad
Seguridad
Empatía
Bienes tangibles

Muestra:

Estará conformada por 80 padres de recién nacidos hospitalizados; con un Muestreo No Probabilístico, determinada por conveniencia por su fácil acceso porque todos los formaran parte de la muestra.

Instrumentos:

Los instrumentos serán, para

la primera variable sobre la satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos hospitalizados el Modelo SERVQUAL (Satisfacción del Servicio).

Y para la segunda variable sobre el cuidado humanizado de enfermería el Cuestionario de Nyberg Caring Assessment Scale (Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado),

Asimismo, no se tomará en cuenta la validez y confiabilidad, por ser

humanizado del profesional de enfermería en la dimensión de la comunicación y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023?	neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023	neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023	instrumentos ya validados y elaborados, según sus criterios y dimensiones.
--	--	--	--

●

Anexo 2: Instrumentos

INTRODUCCIÓN:

Estimado padre de familia, es grato dirigirme a usted para informarle que actualmente realizó un estudio titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL, LIMA – 2023”**. Por lo tanto, su colaboración es muy importante porque estos cuestionarios nos ayudarán a brindarle una mejor calidad de atención y calidez. Estos instrumentos son estrictamente confidenciales y anónimos y solo serán utilizados por los investigadores y serán válidos durante parte del estudio. , así que por favor sea lo más honesto posible. Por favor marque su respuesta con una cruz (X).

DATOS GENERALES DEL PADRE DE FAMILIA

Edad:

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

Sexo:

- | | |
|--------------|-------------|
| a) Masculino | b) Femenino |
|--------------|-------------|

Estado civil:

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

Relación de parentesco con el recién nacido prematuro:

- | | |
|---------|---------|
| a) Papá | b) Mamá |
|---------|---------|

Cuestionario De Nyberg's Caring Assessment Scale

INSTRUMENTO 1: CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

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

RESPECTO	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
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			
EMPATÍA	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
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			
AFECTO	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
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			

COMUNICACIÓN	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
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 A: 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)

CONFIABILIDAD	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
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			
RESPONSABILIDAD	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
6) La enfermera le ofrece una atención rápida y precisa			
7) La enfermera está dispuesta a ayudarle en todo momento			
8) La enfermera demuestra capacidades y destrezas			
SEGURIDAD	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
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			
EMPATÍA	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
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			

BIENES TANGIBLES	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
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 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Te invitamos a participar en esta encuesta de salud. Debe conocer y comprender cada una de estas secciones antes de decidir si desea participar.

Título del proyecto: “Nivel De Satisfacción De Los Padres Y El Cuidado Humanizado Del Profesional De Enfermería A Los Prematuros Hospitalizados En La Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales Del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima - 2023”

Nombre de la investigadora principal: Lic. Jessenia Mery Lino Silvestre

Propósito del estudio: Determinar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima - 2023.

Beneficios por participar: Tienes la oportunidad de conocer los resultados de la forma más adecuada (individual o colectivamente), lo que te será de gran utilidad en tu 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 proporcionaciones estará protegida y sólo el investigador la conocerá. Aparte de esta información confidencial, su identidad no será revelada cuando se publiquen los resultados.

Renuncia: Puede retirarse del curso en cualquier momento sin penalización ni 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 (Jessenia Mery Lino Silvestre) al celular 916193109, correo jezensia_89@hotmail.com.

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, Presidente 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 entendido, que he tenido tiempo y oportunidad de hacer preguntas, que he estado satisfecho con las respuestas, que no me he sentido intimidado o indebidamente influenciado para participar o continuar participando en la encuesta, y que Finalmente acepto voluntariamente participar en la encuesta. estudiar.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de telefono: fio o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
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

