



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023

**Para Optar el Título de**

Especialista en Cuidado Enfermero en Neonatología

**Presentado Por:**

**Autora:** Alegre Tenorio, Rosa Virginia

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0002-1737-9005>

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

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

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

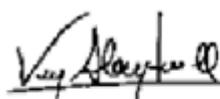
**2023**

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

Yo, Alegre Tenorio, Rosa Virginia, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023", Asesorado por el Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:316204978, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor(a)  
 Alegre Tenorio, Rosa Virginia  
 DNI N° 70104243



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio  
 DNI N° 09542548

**DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres que se encuentran en el cielo, espero que se sientan orgullosos de su hija.

**AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme vida y salud para poder continuar con mis metas personales y profesionales. A mi familia por ser mi motor y motivo en mi día a día.

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

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

**JURADO**

**Presidente** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

**Secretario** : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

**Vocal** : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	3
1.1.1 Problema general	3
1.1.2 Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórica	4
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Población o unidad de análisis	6
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	9-15
2.3. Formulación de hipótesis	15
2.3.1 Hipótesis general	15
2.3.2 Hipótesis específicas	16
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
3.1. Método de la investigación	17

3.2. Enfoque de la investigación	17
3.3. Tipo de investigación	17
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1 Técnica	21
3.7.2 Descripción de instrumentos	21
3.7.3 Validación	22
3.7.4 Confiabilidad	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	24
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>25</b>
4.1. Cronograma de actividades	25
4.2. Presupuesto	26
<b>5. REFERENCIAS</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumentos	37
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	41
Anexo 4: Informe de originalidad	42

## RESUMEN

En el siguiente estudio se ha plantado como **Objetivo general:** Determinar cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023. **Materiales y Métodos:** Este estudio utiliza una metodología cuantitativa con un diseño transversal, correlacional y no experimental. **Población** La población será de 300 madres con recién nacido y la muestra de 169 madres con recién nacido en el área de Alojamiento Conjunto. Se realizará la aplicación de dos cuestionarios. Para ambos instrumentos se tomará en cuenta el trabajo de Carranza (2022), el cual fue validado por tres juicios de expertos y alcanzó un nivel de validez de 0.97% para la primera variable y un valor “r de Person” > 0.20 por ítem para la segunda variable. En cuanto a la confiabilidad, para ambos instrumentos asimismo se tomará en cuenta el trabajo de Carranza (2022), por medio de una prueba de “Alfa de Crobach” para ambas variables, con un valor de 0.973 para la primera variable y con un valor de 0.72 para la segunda variable, resultando los dos instrumentos válidos y confiables para la investigación. En tablas y gráficos estadísticos, se mostrarán los hallazgos para la interpretación y discusión de datos, finalmente, el análisis estadístico se realizará a través de la prueba inferencial será por medio de la prueba estadística Rho de Spearman.

**Palabras clave:** Calidad, Cuidado, Enfermero, Satisfacción, Madre, Neonatología.

## ABSTRACT

The **general objective** of this research is to determine the relationship between the quality of nursing care and the mother's level of satisfaction in the Neonatology Service of a Lima Hospital, 2023. **Materials and Methods:** this research has a quantitative approach, non-experimental design, correlational and cross-sectional level, respectively. **Population** The population will be 300 mothers with newborns and the sample will be 169 mothers with newborns in the Joint Accommodation area. Two questionnaires will be applied. For both instruments, the work of Carranza (2022) will be taken into account which was validated by three expert judgments and reached a validity level of 0.97% for the first variable and an "r de Person" value  $> 0.20$  per item for the second variable. As for reliability, for both instruments, the work of Carranza (2022) will also be taken into account by means of a "Crobanch's alpha" test for both variables, with a value of 0.973 for the first variable and with a value of 0.72 for the second variable, resulting in both instruments being valid and reliable for the research. In tables and statistical graphs, the findings will be shown for the interpretation and discussion of data, finally, the statistical analysis will be performed through the inferential test by means of Spearman's Rho statistical test.

**Key words:** Quality, Care, Nurse, Satisfaction, Mother, Neonatology.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La necesidad de concentrarse en el recién nacido y el periodo perinatal, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), pone de relieve la importancia de la salud neonatal y el grado de atención neonatal (1). Además, el nivel de satisfacción de los padres refleja la calidad de la atención prestada por los servicios de neonatología (2). No obstante, el equipo sanitario debe ofrecer a los padres de los niños que reciben servicios neonatales el máximo grado de atención, lo que incluye identificarlos, permitirles el espacio que necesitan para estar con sus hijos y prestarles los cuidados que precisan (3).

Cabe mencionar asimismo que, según la OMS cada año nacen 15 millones de bebés prematuros y 1 millón de ellos fallece durante las primeras 24 horas de vida como consecuencia de complicaciones durante el parto, infecciones neonatales y deformidades congénitas y los que sobreviven necesitan de seguimiento y cuidados especializados, lo que deja en evidencia que la calidad del cuidado de enfermería contribuye a que estas cifras no aumenten y, relacionando dicho cuidado con la satisfacción de la madre, las estadísticas estarían siempre a favor y no en contra (4).

Ahora bien, según los datos de una encuesta para medir la satisfacción de los padres, el porcentaje total de niños prematuros nacidos en España es del 11%, el estudio se encargó de averiguar qué podría estar influyendo en el grado de satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA), cuyos resultados demostraron la falta de comunicación entre el personal de enfermería y las familias (5)

Otras investigaciones realizadas en Etiopía, donde se observaron diversos grados de satisfacción de los padres con el tratamiento dispensado en la UCIN (Unidad de Tratamiento

Intensivo Neonatal), corroboran esta afirmación ya que han demostrado que la atención de enfermería tiene estrecha relación a la satisfacción de los padres igualmente (6).

Por su parte, un estudio estadounidense en el año 2020 descubrió una relación entre el nivel de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los padres, cuyos resultados también arrojaron una falta de comunicación. Por lo tanto, es necesario atender los deseos y preocupaciones de los padres, por ello las enfermeras en particular deben tratar de mejorar sus servicios para garantizar la salud tanto de la madre como del recién nacido (7).

Asimismo, en Colombia, un estudio sobre la calidad de los cuidados de enfermería reveló que, según la opinión de los padres de bebés hospitalizados en las unidades neonatales, es necesario aumentar ciertos aspectos de las relaciones interpersonales y los procesos de comunicación también (5).

En cuanto a Perú, últimamente ha sido reconocido como una de las naciones con mayor reducción de la mortalidad neonatal a nivel mundial, con una tasa de mortalidad neonatal que bajó de 27 a 9 por cada 100.000 nacidos vivos a partir de 2012, este fenómeno se observó tanto en zonas urbanas como rurales. Sin embargo, la tendencia de 2012 a 2019 no siguió el mismo patrón que los diez años anteriores, el mantenimiento de una tasa casi constante de 10 muertes neonatales por cada 100.000 nacidos vivos y el aumento de la mortalidad neonatal, que representa una parte cada vez mayor de la mortalidad infantil en el país (9).

En consecuencia, la circunstancia del país es un excelente ejemplo de la necesidad de mejorar la calidad de los cuidados neonatales en beneficio de la salud y el equilibrio físico y neurológico de los recién nacidos hospitalizados para prevenir secuelas posteriores. De ese modo, los cuidados de enfermería se consideran con frecuencia una herramienta crucial en situaciones de conflicto entre el recién nacido y sus padres durante la etapa crítica. La

satisfacción del usuario, que es una medida de calidad basada en las expectativas del usuario, es posible gracias a la relación de apoyo que se desarrolla entre la enfermera y el paciente (10).

En este sentido, la autora ha observado que en el área Intermedia del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima de localidad La Victoria, la calidad de la atención se ha visto impactada por diversos factores, entre ellos: falta de experiencia, falta de conocimientos propios de la especialidad, descanso inadecuado por tener otro lugar de trabajo, todo ello afecta la seguridad de la atención al neonato y sus padres, cambiando la percepción de satisfacción de los mismos por la falta de conocimiento científico y también la forma en que se brinda la atención por parte del personal de enfermería.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023?

### **1.2.1 Problemas específicos**

¿Cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico - científica y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología?

¿Cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología?

¿Cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología?

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

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

Determinar cómo se relacionan calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología.

Identificar cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología.

Identificar cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología.

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

#### **1.4.1. Teórica**

La calidad de los cuidados de enfermería prestados a los recién nacidos y sus madres está fuertemente correlacionada con la satisfacción de las mismas, esto que se sustentará según las pruebas científicas utilizadas en el presente estudio para respaldar su validez teórica. Dado que las madres y sus bebés son quienes reciben esos cuidados directa o indirectamente, esta investigación pretende mejorar los conocimientos y los cuidados de las enfermeras que trabajan en la unidad intermedia del servicio de neonatología.

Este estudio también se estará respaldado por la teoría del Cuidado humanizado desarrollados por la teórica de enfermería Jean Watson, la cual afirma que los cuidados de enfermería están institucionalizados, organizados y creados para satisfacer las necesidades de una persona con el fin de mantener, restaurar o promover la salud de ese paciente de una forma humana.

#### **1.4.2. Metodológica**

En este contexto, este proyecto contribuye a la presentación de instrumentos debidamente confiables y validados por el trabajo de Carranza en el año 2022 en Perú, lo cual ofrecerá nuevos análisis estadísticos multivariados para conocer la influencia de la presente investigación a nivel disciplinario o científico.

#### **1.4.3. Práctica**

Los resultados de este estudio serán útiles en este ámbito para la implantación de directrices, folletos e intervenciones sobre cómo aumentar la satisfacción de las madres en la unidad intermedia del servicio de neonatología mediante unos cuidados de enfermería de alta calidad en los que, dadas las circunstancias que se presentan cada día, la enfermera no sólo ofrezca a las usuarias apoyo cognitivo o científico, sino también emocional e incluso espiritual.

En este sentido, la importancia de esta investigación radica en que ofrecerá información precisa y útil para la administración del hospital objeto de estudio y, de este modo, ayudará a planificar un plan de mejora continua para el profesional de enfermería basado en el perfeccionamiento de la calidad, la eficacia y la eficiencia de los cuidados de enfermería, así como en la satisfacción de las madres con respecto a los cuidados del recién nacido.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Espacial**

La aplicación de este estudio será en un Hospital de Lima en el Distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima - Perú.

### **1.5.2. Temporal**

El presente estudio se llevará a cabo desde los meses de julio a octubre del 2023.

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

La muestra de estudio está compuesta por 169 madres con RN (recién nacidos) en el área de Intermedios del Servicio de Neonatología en un Hospital de Lima en el Distrito de La Victoria.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Nguyen et al. (11) en el año 2020 en Vietnam, el objetivo del estudio fue “Establecer una relación entre la satisfacción de los padres y la calidad de la atención neonatal en un hospital provincial y nacional” Estudio cuantitativo transversal, se entrevistó mediante cuestionarios estructurados a padres de 340 prematuros. Como resultados, la puntuación media de la satisfacción de los padres fue de 3,74 en el hospital provincial, mientras que fue de 3,56 en el hospital nacional. En conclusión, las valoraciones de los padres sobre la calidad del tratamiento recibido en el centro médico fueron más bajas cuando sus estancias duraron más tiempo y las condiciones de salud de sus hijos se deterioraron, demostrando insatisfacción en sus padres.

Lake et al. (12) en el 2020, en Estados Unidos realizaron un estudio con el objetivo de “Determinar cómo se relaciona la satisfacción de los padres de bebés en cuidados intensivos neonatales con los cuidados de enfermería.”. Estudio transversal, correlacional y cuantitativo, en una muestra de 10 padres con sus bebés. Los cuales respondieron a dos cuestionarios. Resultados: La satisfacción de los padres fue alta (5,70 sobre 6,00). La prevalencia de atención fue del 25 y el 51% para las unidades de atención perdida baja y alta, respectivamente, y del 40% para todas las unidades. Más del 10% de las enfermeras faltaron a actividades que involucraban a los padres, por ejemplo, enseñar, ayudar a las madres que amamantan y preparar a las familias para el alta. Conclusión, la satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento está relacionada con la atención de enfermería.

Santana (13) en el 2019, en Ecuador realizó un estudio con el objetivo de “Evaluar el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención que reciben en el servicio de neonatología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, en Guayaquil”. Estudio de enfoque

cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional con método deductivo. Muestra de 269 madres primerizas, las cuales se encuestaron por medio de un cuestionario. Los resultados sugirieron problemas con la educación de los pacientes en materia de cuidados infantiles. Como resultado, se descubrió que el valor de satisfacción para la calidad era superior a la media de 3,0, que representa el valor medio entre 1 y 5. La media de la dimensión satisfacción fue de 4,1, que es aceptable pero no excelente, mientras que la media de la dimensión calidad del servicio fue de 4,0, que se considera buena. En conclusión, se observó una correlación positiva entre la calidad y la satisfacción de los servicios prestados por el servicio de neonatología del hospital investigado.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Robles (14) en el 2021, en Huaraz, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la satisfacción de las madres y los cuidados de enfermería prestados por el Servicio de Neonatología”. Este estudio fue transversal, cuantitativo, descriptivo y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 56 madres de recién nacidos. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento compuesto por dos encuestas. Los resultados mostraron que el 42,95% de las madres dieron una valoración normal, lo que sugiere un nivel medio de satisfacción, mientras que el 25% de las madres de bebés que dieron una valoración alta a la calidad de los cuidados de enfermería tenían un alto grado de placer. En conclusión, existe una relación positiva significativa entre el grado de satisfacción de las madres y la calidad de los cuidados de enfermería.

Aguirre y Bocanegra (15) en el 2019, en Moyobamba, cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología- Hospital II-1 Moyobamba, San Martín”. Diseño de estudio no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra, compuesta por 36 madres, se obtuvo mediante muestreo probabilístico. Resultado, se obtuvo que la satisfacción

de la calidad de los cuidados resultó ser alta con 69.4% y media con un 30.6%; en sus tres dimensiones: la dimensión humana (80.6%), la dimensión técnica (77.8% de las madres declararon sentirse seguras durante los diversos procedimientos realizados al recién nacido) y la dimensión del entorno (63,9% en términos de comodidad e intimidad). En conclusión, existe una relación la satisfacción de las madres y la calidad de los cuidados del profesional de enfermería.

Milian (16) en el año 2019 en Chimbote realizó un estudio con el objetivo de “Conocer la calidad de la atención de enfermería y satisfacción de madres de recién nacidos atendidos en el Hospital La Caleta de Chimbote”. Se conformo 50 madres primerizas como muestra. El instrumento se trató de dos cuestionarios. Como resultados, el 26% de las participantes tuvo una opinión negativa de la calidad del cuidado recibida, en comparación con el 43% de las participantes que tuvieron una percepción regular y el 31% de los padres que tuvieron una percepción alta de la calidad de la atención de enfermería. En conclusión, para ofrecer unos cuidados más completos y eficaces, se aconseja realizar nuevas investigaciones sobre el nivel de los cuidados ofrecidos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

#### **2.2.1.1. Definición**

La medición de la calidad se utiliza para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes. La calidad del estudio viene determinada por su capacidad para funcionar adecuadamente (de acuerdo con las normas) dentro de los confines de la sociedad destinataria y para incidir en la mortalidad, la enfermedad, la discapacidad y la malnutrición. Un servicio o producto puede juzgarse igual, mejor o peor que otros que poseen los mismos atributos en función de un conjunto de rasgos y características naturales denominados calidad (17).

### **2.2.1.2. Calidad del cuidado**

La seguridad y la atención centrada en la persona, la competencia del personal y la participación del paciente en la toma de decisiones son otros indicadores de la alta calidad del tratamiento en los entornos clínicos. Los miembros de la comunidad científica llevan mucho tiempo debatiendo la idea de calidad asistencial. Porque está relacionada con numerosas facetas de la asistencia sanitaria, como los resultados en los pacientes, la organización, los procesos y la creación de normas de calidad (18).

### **2.2.1.3. Calidad del Cuidado en la Salud**

La calidad de la asistencia sanitaria, también conocida como calidad asistencial, hace referencia a las distintas respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios sanitarios, con los recursos humanos y materiales disponibles y el estado actual del desarrollo científico, con el fin de alcanzar el mayor grado de satisfacción tanto para el receptor del servicio como para el personal sanitario (19).

Ejemplos de calidad son: asegurarse de que los pacientes confían en el servicio ofrecido; hacer lo correcto, de forma inmediata, correcta y pulcra; cumplir los plazos; mejora continua; preocupación por la innovación; y utilizar el lenguaje adecuado. La satisfacción del paciente con los servicios sanitarios está inversamente relacionada con el grado de ajuste (acuerdo o desacuerdo) entre las expectativas y la impresión real del servicio recibido, según la teoría más aceptada (20).

### **2.2.1.4. Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería en neonatos**

Uno de los factores más cruciales para acelerar la recuperación de los pacientes es el calibre de los cuidados de enfermería. La capacidad de un servicio para satisfacer demandas específicas y la medida en que se cumplen las expectativas del receptor son indicadores de su calidad. La calidad se refiere a la intrincada red de actitudes, valores y creencias que comparten las personas que interactúan con el sistema sanitario. Unos servicios sanitarios

eficaces, eficientes y rentables permiten obtener los mejores resultados posibles en materia de salud. Ofrecer servicios de alta calidad que cumplan o superen las expectativas de los pacientes es uno de los principales objetivos de instituciones sanitarias como los hospitales. Otro elemento crucial de los servicios sanitarios es la atención (21).

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería en neonatos**

##### **a. Dimensión Técnico científico**

Se refiere a los componentes científicos y técnicos de la asistencia, con las siguientes características básicas:

- ✓ **Efectividad:** Los beneficios favorables sobre el estado de salud.
- ✓ **Eficacia:** Es el logro de un objetivo de prestación de asistencia sanitaria basado en la correcta aplicación de las normas administrativas y técnicas.
- ✓ **Eficiencia:** hace referencia al uso correcto de los recursos para lograr los resultados deseados.
- ✓ **Continuidad:** La prestación continua e ininterrumpida de un servicio.
- ✓ **La seguridad:** se refiere a la forma en que se prestan los servicios sanitarios, definida por las prácticas asistenciales encaminadas a beneficiar a los pacientes y reducir los riesgos para la salud.
- ✓ **Integralidad:** cuando el usuario expresa su inquietud por la salud de los demás mientras recibe los servicios sanitarios necesarios para su dolencia (22).

##### **b. Dimension Humana**

La condición humana en enfermería trata de ser excelente en compañía, cortesía, amabilidad y empatía en la atención, así como prestar atención a los deseos e impresiones del paciente. Refiriéndose al aspecto interpersonal de la asistencia, esta dimensión consiste en respetar los derechos, la cultura y las características únicas de cada persona, así como en

darle acceso oportuno a información clara, precisa y comprensible para el paciente o el cuidador. La ética basada en normas socialmente aceptadas y en principios éticos naturales y humanos guía las acciones y obligaciones del equipo sanitario interdisciplinar y de los empleados administrativos (23).

### **c. Dimensión del entorno**

En esta dimensión se incluyen los componentes de seguridad del paciente por los servicios recibidos, comodidad, disposición, limpieza, orden e intimidad. Alude a las prestaciones que ofrece el centro de salud hospitalario, que proporcionan beneficios a los pacientes a precios razonables (24).

## **2.2.2. Satisfacción**

### **2.2.2.1. Definición**

La satisfacción del usuario, que se utiliza para medir el nivel de la atención prestada por los proveedores de asistencia sanitaria, es crucial para evaluar el rendimiento del sistema sanitario actual. Se trata de un criterio crucial para evaluar el calibre de la asistencia sanitaria, y la herramienta SERVQUAL, que mide el calibre de los servicios sanitarios basándose en la satisfacción del cliente, puede utilizarse para evaluarlo. Gracias a la información que proporcionará esta tecnología, los proveedores de servicios sanitarios podrán satisfacer mejor la demanda (25).

### **2.2.2.2. Segunda variable: Nivel de satisfacción de las madres**

La satisfacción de las madres y del paciente se ha convertido en un aspecto importante de las iniciativas de gestión hospitalaria para el aseguramiento de la calidad y la acreditación. Además, la participación de los padres tiene un papel importante en la prestación de atención de alta calidad, que van desde ayudar con las actividades de la vida diaria hasta participar directamente en importantes decisiones de atención médica. Sin embargo, la participación de

las madres puede no siempre ser posible, pero la comunicación efectiva reducirá los efectos de las crisis y mejorará la satisfacción de las madres (26).

El Instituto Nacional de la Salud de Madrid afirma que hay al menos tres formas diferentes de estar satisfecho: La organización (horarios, tiempos de espera, infraestructura, etc.), el interés demostrado, el efecto sobre la salud general de la población y el tratamiento dispensado por especialistas cualificados son consideraciones importantes. Para evaluar la eficacia de sus cuidados, la enfermera debe seleccionar al paciente como objeto de sus cuidados. Posteriormente investigan el impacto de su profesión en el paciente evaluando la satisfacción de éste con los cuidados prestados, en particular a lo largo de su estancia en el hospital (27).

### **2.2.2.3. Dimensiones de satisfacción de las madres**

#### **a. Accesibilidad:**

A continuación, se incluyen los servicios requeridos en una relación de ayuda o apoyo en el momento oportuno, como visitar al paciente o a la madre y pasar tiempo con ellos (28).

#### **b. Explica y Facilita:**

Comentarios sobre la preocupación y los cuidados de la enfermera, incluidos detalles específicos sobre la salud, el tratamiento o la recuperación de la madre que ella ignora o no comprende, ya que la enfermera proporciona información y un mensaje claro para facilitar la transferencia de cuidados a su recién nacido (29).

#### **c. Conforta:**

Se refiere a los cuidados de enfermería prestados por una enfermera cuyo objetivo principal es tranquilizar al usuario y/o a su familia motivándoles de forma que favorezcan su bienestar ante la situación (30).

**d. Se Anticipa:**

Para anticiparse a las necesidades del paciente y prevenir problemas, la enfermera debe evaluar una estrategia de tratamiento para cada patología (31).

**e. Mantiene Relación de Confianza:**

Mientras la enfermera esté físicamente presente, el paciente debe sentirse especial, confiado, a gusto, seguro y tranquilo. Los cuidados de enfermería deben ser empáticos y centrarse en la rehabilitación del paciente y su familia (32).

**f. Monitorea y hace seguimiento:**

Las atenciones de enfermería en régimen de hospitalización requieren la comprensión y el dominio de conceptos y habilidades científicas, técnicas y procedimentales, así como la realización de estas tareas a tiempo (33).

**2.2.3. Rol de la enfermera Especialista en Neonatología**

Los cuidados de enfermería en neonatología han evolucionado a lo largo del tiempo hasta convertirse en el eje principal que presta cuidados al ser humano. La función de enfermería en neonatología es brindar atención a los bebés de alto riesgo que necesitan atención debido a su bajo peso al nacer, complicaciones de la prematuridad, anomalías cardíacas, infecciones u otras afecciones. Sin embargo, algunos profesionales pueden atender a bebés con problemas de salud a largo plazo hasta que cumplan dos años de edad. Otra función importante es brindar apoyo y educación a familias con bebés de alto riesgo. También pueden trabajar en salas de emergencia, salas de partos y clínicas de desarrollo para pacientes ambulatorios que brindan atención de seguimiento a los bebés (34).

## **2.2.4. Teoría de Enfermería**

### **2.2.4.1. Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson**

La capacidad para cuidar de los demás es el componente más esencial de la enfermería. También es el acto más fundamental que puede realizar un ser humano. El cuidado promueve la realización de los deseos, permitiendo al individuo elegir la opción óptima. El objetivo del cuidado es satisfacer las necesidades del ser humano. Sólo puede expresarse eficazmente en un encuentro social (35).

Jean Watson sostiene que el cuidado regenera las energías vitales y potencia nuestras capacidades. Los beneficios son inmensurables y promueven la autorrealización tanto a nivel personal como profesional. Cuidar es una experiencia de beneficio mutuo tanto para el paciente como para la enfermera, así como entre todos los miembros del equipo de salud (36).

Al respecto Avedis Donabedian (1980) conceptualiza calidad como la capacidad de cubrir el mas alto beneficio considerando los valores de las personas y de la sociedad (37).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

**Hi<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023.

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023.

**Hi<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de la investigación

El presente estudio de investigación empleará el método hipotético-deductivo, que tiene características y metodologías distintas para hacer investigación científica. El estudio de fenómenos, la formación de hipótesis, la formulación de conclusiones, la comparación empírica de resultados, la formulación de predicciones y la confrontación de hechos son ejemplos de estos procesos (38).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación adoptará un enfoque cuantitativo, dado que tiene en cuenta el conocimiento objetivo, lo conecta con las normas y prácticas de las ciencias naturales, elabora hipótesis basadas en la crítica literaria, las compara y extrae conclusiones a partir de la recogida de datos en instrumentos utilizados con técnicas de inferencia estadística (39).

#### 3.3. Tipo de investigación

Dado que se pretende explicar el nivel de atención de enfermería y el grado de satisfacción de la madre en la unidad intermedia del servicio de neonatología de un hospital de Lima, el presente estudio será de tipo aplicado (40).

#### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, corte transversal y alcance correlacional, ya que la investigación se llevará a cabo sin modificar deliberadamente las variables, por lo que los datos se recopilarán y evaluarán con rapidez, asimismo se establecerá una correlación entre las variables de estudio (41).

#### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** Es el conjunto de personas o cosas que se examinarán durante una investigación, así como los casos que se ajustan a unos criterios determinados (42). En promedio la población asciende alrededor de los 300 por ambos meses.

**Muestra:** Es el subconjunto o parte de la población en la que se llevara a cabo en la investigación, para ello se utiliza procedimientos que determinan la cantidad de los elementos de la muestra (43).

La fórmula es:

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

N: Tamaño de la población: 300

Z: coeficiente de confianza: 1.96

p: probabilidad de Éxito: 0.5

q: probabilidad de fracaso: 0.5

E: nivel de error: 0.05%

n: tamaño de muestra: a determinar

$$n = \frac{300 * 3.84 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * (300-1) + 3.84 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{288}{1.7075}$$

$$n = 169$$

La muestra de estudio está compuesta por 169 madres con RN en el área de Intermedios del Servicio de Neonatología.

### **Criterios de inclusión**

- Madres de bebés hospitalizados en el Servicio de Neonatología
- Madres que hayan dado a luz en el Hospital Nacional Dos de Mayo
- Madres que sean mayores de edad.

- Madres que hablen idioma castellano
- Madres con RN que deseen participar voluntariamente

**Criterios de exclusión**

- RN que hayan Nacido en otro establecimiento de Salud.
- Madres adolescentes menores de 18 años.
- Madres con RN que no deseen participar del estudio
- Madres con RN que tengan problemas de audición o habla
- Madres de RN con otro idioma

**Muestreo:** Se utilizará la técnica probabilística aleatoria simple. Debido a que el muestreo es el proceso utilizado para elegir los componentes de la muestra entre toda la población. Su papel fundamental consiste en elegir qué aspecto de la realidad objeto de estudio o universo debe examinarse para extraer conclusiones sobre dicha población (44).

### 3.6. Variables y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1  CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO	La calidad de la asistencia sanitaria se refiere a la variedad de respuestas adecuadas a las demandas y expectativas del consumidor de servicios sanitarios, en función de los recursos humanos y materiales disponibles, así como del nivel de progreso científico (19).	La eficacia, efectividad y eficiencia de los cuidados de enfermería brindados a las madres usuarias de la unidad de intermedias del servicio de neonatología en un hospital de Lima.	Dimensión Técnico - Científica	* Seguridad y privacidad * Atiende y escucha * Visita de una enfermera *Confianza * Alimentación; *Presentación de la enfermera * Énfasis en el tratamiento	Ordinal  Siempre = 3 A veces = 2 Nunca = 1	Siempre (38-48)  A veces (27 A 37)  Nunca (16 A 26)
			Dimensión humana	*Cortesía, deferencia y buena voluntad. *Confidencialidad, la privacidad de los datos. *Comunicación: relación; empatía. *Comprensión: *Comprensión.		
			Dimensión entorno	*Comprensividad: todas las necesidades *Oportunidad *Accesibilidad *Puntualidad *Continuidad *Ininterrumpida		
V2:  NIVEL DE SATISFACCION	La percepción de un manejo adecuado y la satisfacción con el servicio de hospitalización son los factores que se asocian a la satisfacción de la madre con el tratamiento que recibió su hijo hospitalizado (27).	Es un conjunto de prácticas que realizan en satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología, de un Hospital de Lima.	Accesibilidad  Explica y facilita  Conforta  Se Anticipa	Trámites administrativos rápidos (citas médicas).  Información clara y fácil que solicite la madre  Cuidados prestados  Prevenir complicaciones	Ordinal   nunca = 1 a veces = 2 casi siempre = 3 siempre = 4	Alto: 19 a 24 Medio: 13 a 18 Bajo: 6 a 12  Alto: 16 a 20 Medio: 11 a 15 Bajo: 5 a 10  Alto: 19 a 24 Medio: 13 a 18 Bajo: 6 a 12  Alto: 26 a 36

			<p>Mantiene Relación de confianza</p> <p>Monitorea y Hace Seguimiento</p>	<p>Que sienta seguridad y confianza</p> <p>Procedimientos oportunos</p>	<p>Medio: 19 a 27</p> <p>Bajo: 9 a 18</p> <p>Alto: 25 a 32</p> <p>Medio: 17 a 24</p> <p>Bajo: 8 a 16</p> <p>Alto: 19 a 24</p> <p>Medio: 13 a 18</p> <p>Bajo: 6 a 12</p>
--	--	--	---	---	---

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

#### **3.7.1 Técnica**

Las técnicas de investigación son las herramientas de que dispone un investigador para recopilar datos e información (45). Para esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Debido a su modalidad o utilidad, se tardará entre 15 y 20 minutos en completarla.

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

##### **Variable 1: Calidad del cuidado enfermero**

El instrumento para medir la “Calidad del cuidado Enfermero” fue elaborado por el investigador peruano Carranza (2022) en su trabajo “Relación entre la calidad de los cuidados de enfermería prestados al recién nacido y el nivel de satisfacción de las madres el servicio de neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales de Lima”, el cual consta de 16 preguntas en total, y se tendrá que responder en unos 15 minutos. Los resultados son siempre (3), a veces (2) y nunca (1), con las dimensiones: técnico –científica, humana y entorno (46).

##### **Variable 2: Nivel de satisfacción de la madre**

El instrumento para medir “Satisfacción de las madres” fue elaborado por Carranza (2022) en su trabajo “Relación entre la calidad de los cuidados de enfermería prestados al recién nacido y el nivel de satisfacción de las madres el servicio de neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales de Lima”, el cual consta de 40 preguntas y utiliza una escala Likert con cuatro opciones (nunca=1, a veces=2, casi siempre=3, siempre=4). Cada una de las preguntas de las siguientes dimensiones: accesibilidad (6 ítems), explica y facilita (5 ítems), conforta (6 ítems), se anticipa (9 ítems), mantiene una relación de confianza (8 ítems), monitorea y hace seguimiento (6 ítems) (46).

### **3.7.3 Validación**

Para ambos instrumentos se tomará en cuenta el trabajo de Carranza (2022), el cual realizó el proceso de validación por tres juicios de expertos y alcanzó un nivel de validez de 0.97% para la primera variable y un valor “r de Person” > 0.20 por ítem para la segunda variable (46).

### **3.7.4 Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad, también se tomará en cuenta el trabajo de Carranza (2022), por medio de una prueba de Alfa de Cronbach para ambas variables, con un valor de 0.973 para la primera variable y con un valor de 0.72 para la segunda variable, resultando los dos instrumentos válidos y confiables para la investigación (46).

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

La aprobación de la propuesta de investigación por parte de la Universidad Norbert Wiener será el primer paso para llevar a cabo el desarrollo de la recolección de datos en este estudio. A continuación, se enviará una carta de presentación al director del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima. Una vez firmada la autorización, el proyecto se registrará en la oficina de Enseñanza e Investigación y, a continuación, se establecerá la coordinación con el servicio de enfermería para facilitar el calendario de actividades.

Se utilizarán los meses Julio y Noviembre 2023 para el procedimiento completo de la recolección de datos. Luego, utilizando la herramienta Microsoft Excel 2018, se introducirán en una matriz de datos. En tablas y gráficos estadísticos, se mostrarán los hallazgos para la interpretación y discusión de datos, finalmente, el análisis estadístico se realizará a través de la prueba inferencial será por medio de la prueba estadística Rho de Spearman.

### 3.9. Aspectos éticos

**Principio de confidencialidad**, el cual se tendrá en cuenta el para proteger los derechos de los participantes. Además, antes de cumplir la encuesta se exigirá el consentimiento informado y firmado por parte de los participantes. También, se respetarán las normas éticas al no divulgar la información personal recogida.

**Principio de Autonomía:** Este principio exige que se respete la elección del participante. Sólo participarían en el estudio las madres que accedieran voluntariamente a hacerlo; se les informó de los detalles del estudio antes de que firmaran el formulario de autorización informada.

**Principio de Beneficencia:** La información recopilada se utilizará para elevar el nivel de los cuidados prestados por el personal de enfermería en cumplimiento de la normativa establecida. Esto se refiere a causar siempre el mayor beneficio a la persona.

**Principio de no maleficencia:** Este principio consiste en no causar daño al paciente; durante el proceso de investigación no se realizará ninguna operación que pueda lesionar a los sujetos del estudio

**Principio de Justicia:** Intentar de ser justo y equitativo al mismo tiempo; en el estudio, todos los participantes recibirán el mismo trato.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023					
	JULIO		AGOSTO		SET-OCT	NOV
Observación de la problemática	X					
Realización del plan de proyecto	X					
Búsqueda de información	X					
Planteamiento del problema	X					
Formulación, objetivos y justificación de la investigación	X					
Métodos de investigación	X					
Tipo y diseño de investigación	X					
Operacionalización de variables		X				
Técnicas e instrumentos de recolección de datos		X				
Procesamiento de datos		X				
Aspectos administrativos		X				
Elaboración de los anexos			X			
Revisión del proyecto				X		
Aprobación del proyecto					X	
Sustentación del informe final					X	X

## 4.2. Presupuesto

<b>POTENCIALES HUMANOS</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
	Asesorías	1	4.000,00	
	Técnico en Digitaciones	1	130,00	
	Encuestador	2	70	
	Estadístico	1	650	
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>MATERIAL BIBLIOGRAFICO</b>			
	Textos	Estimado	250	
	Internet	Estimado	120	
	Otros	Estimado	300	
	<b>MATERIAL DE IMPRESION</b>			
	Impresión y Copias	Estimado	260	
	Empastado de Tesis	3	120	
	USB	Ejemplares	45,00	
	CD	Unidad	5,00	
	<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>			
	Papel Bond A4 80 Gramos	2 millares	40,00	
	Papelote Cuadriculado	10 unidades	5,00	
	Cartulina	10 unidades	4,00	
	Cinta Adhesiva	2 unidades	3,00	
	Plumones	5 unidades	12,00	
	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>		
		Comunicaciones	Estimado	80,00
Movilidad y Viáticos		Estimado	300,00	
Impresiones		Estimado	200,00	
<b>TOTAL DE COSTOS</b>		<b>6594,00</b>		
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>El proyecto será autofinanciado</b>			

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Salud del recién nacido. [Internet]. [Consultado 23 Ago 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-recien-nacido>
2. Alle Y, Akenaw B, Seid S. et al. La satisfacción de los padres y sus factores asociados con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales: un estudio transversal. BMC Health Serv Res. [Internet]. 2022; 22: 1266. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08645-4>
3. Utrilla C, Sellán M, Ramos C, Mateo M. La relación enfermera - padres - neonato desde la perspectiva enfermera. Rev Cubana Enfermer. [Internet]. 2018; 34 (3): e2402. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000300009)
4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Mejorar la supervivencia y el bienestar de los recién nacidos. [Internet] 2020. [Consultado 23 Ago 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
5. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna- paterna con relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Tesis de Maestría]. España: Universidad de Oviedo; 2021. Disponible en: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM\\_KamilaFrancheskaZepe-daPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepe-daPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
6. Gulo B, Migliarina L, Tognon F, Panunzi S, Tsegaye A, Asnake T, Manenti F, Dall'Oglio I. Parents' Experience and Satisfaction in Neonatal Intensive Care Units in Ethiopia: A Multicenter Cross-Sectional Study Using an Adapted Version of EMPATHIC-N. Front Pediatr. [Internet]. 2021; 8 (9) :738863. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34692612/>
7. Lake T, Smith G, Staiger O, Schoenauer M, Rogowski A. Measuring Parent Satisfaction With Care in Neonatal Intensive Care Units: The EMPATHIC-NICU-USA Questionnaire.

Front. Pediatr. [Internet]. 2020; 8:541573. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33123503/>

8. Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Investigación y Educación en Enfermería. [Internet]. 2018; 36(1), e8. Disponible en: <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n1e08>

9. Cárdenas M, Franco G, Riega P. Mortalidad neonatal: un desafío para el país y la universidad. Ana. fac. medicina. [Internet]. 2019; 80(3): 281-282. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000300001&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000300001&lng=es).

10. López L. Percepción de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de neonatos hospitalizados en una UCI Neonatal de un Hospital de Lima, 2021. [Trabajo Académico para optar el título de especialista en Enfermería En Cuidados Intensivos Neonatales]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5618/T061\\_25723867\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5618/T061_25723867_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

11. Nguyen A, Nguyen N, Phan P, et al. Satisfacción de los padres con la calidad de la atención neonatal en hospitales de diferentes niveles: Evidencia de Vietnam. BMC Health Serv Res. [Internet]. 2020; 20(238): 281-282. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-020-5070-5>

12. Lake E, Smith J, Staiger D, Hatfield L, Cramer E, Kalisch B, Rogowski J. Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. Front Pediatr. [Internet] 2020; 18;8:74. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7093579/>

13. Santana J. Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil, 2019. [Tesis Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/486911825.pdf>
14. Robles M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. [Trabajo Académico presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2021. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5101>
15. Aguirre Y., Bocanegra Y. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología- Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019 [Tesis para optar el grado académico de segunda especialidad como especialista en enfermería en cuidados críticos con mención en neonatología]. Lima: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10559>
16. Milian F. Calidad del cuidado de enfermería según percepción de la madre del neonato hospitalizado en el servicio de neonatología del hospital la caleta, Chimbote 2018. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención en Cuidados Intensivos-Neonatología]. Lima: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5964/1/RE\\_SEG.ESPE\\_FRANCISC\\_A.MILIAN\\_CALIDAD.DEL.CUIDADO\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5964/1/RE_SEG.ESPE_FRANCISC_A.MILIAN_CALIDAD.DEL.CUIDADO_DATOS.pdf)
17. Reategui A, Iberico S, Tangoa S. Calidad del cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del Neonato Prematuro Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional Loreto, 2018. [Internet]. 2018 [citado Jun 2023]; [Trabajo de Investigación

Especialidad]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2018. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1097>

18. Stavropoulou A, Rovithis M, Kelesi M, Vasilopoulos G, Sigala E, Papageorgiou D, Moudatsou M, Koukouli S. What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clin Pract.* [Internet] 2022; 30;12(4):468-481. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9326653/>

19. Oshodi T, Bruneau B, Crockett R., Kinchington F, Nayar S, West E. El entorno de trabajo de enfermería y la calidad de la atención: análisis de contenido de los comentarios realizados por enfermeras registradas que respondieron a la escala Essentials of Magnetism II. *Abierto de Enfermería.* [Internet]. 2019; 6 :878–888. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31367411/>

20. De Simone S, Planta A, Cicotto G. The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Appl Nurs Res.* [Internet]. 2018;15(5),297-307. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29422148/>

21. Yusefi A, Sarvestani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nurs.* [Internet]. 2022; 27;21(1):131. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9137069/>

22. Mederos Y. Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato hospitalizado en un hospital Nacional de Ayacucho, 2021. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92029>

23. López C, Zegarra P. Nivel de conocimiento y práctica del cuidado de la enfermera en el neurodesarrollo del prematuro. Hospitales de la ciudad de Chimbote. [Tesis de Grado]. Perú:

Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/5219>

24. Duarte S, Azevedo S, Muinck G, Costa T, Cardoso M, Moraes J. Best Safety Practices in nursing care in Neonatal Intensive Therapy. Rev Bras Enferm. [Internet]. 2020; 73(2): e20180482. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0482>

25. Febres R, Mercado R. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. fac. Medicina. [Internet]. 2020; 20(3): 397-403. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)

26. Martínez S, Travieso N, Buquet K, Vergara I, Viacaba M, Martínez I. Estrategia de superación para desarrollar competencias en la atención de enfermería al neonato crítico. Educ Med Super. [Internet]. 2020; 34 (3): e1894. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000300003&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000300003&lng=es).

27. Martínez E, Travieso N, Urbina O, Martínez I. El proceso de superación del profesional de enfermería para la atención al neonato crítico. MEDISAN. [Internet]. 2018; 22 (9). Disponible en: <https://redalyc.org/journal/3684/368457894014/html/>

28. Callejas E, Byrne S, Rodrigo M. Satisfacción parental con el apoyo recibido durante la primera infancia por el equipo de pediatría: desarrollo y validación de un cuestionario. Rev. Esp. Salud Publica. [Internet]. 2020; 94: 202003017. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272020000100061](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272020000100061)

29. Moreno M, Interrial M, Saucedo P, Vázquez L, López J. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Aquichan. [Internet]. 2021; 11(1):40-7. Disponible en:  
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1816>

30. Gerónimo R, Magaña M, Rivas V, Rivas V, Sánchez L, Cruz A, Morales F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Rev CONAMED. [Internet]. 2018; 21(1):15-20. Disponible en:

<https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-conamed/articulo/satisfaccion-con-la-calidad-de-la-atencion-en-mujeres-en-periodo-posparto-de-un-hospital-de-tercer-nivel>

31. Bocanegra N. Alteracion del estado emocional en madres de recién nacidos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales [Título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados intensivos neonatales]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10164/Alteracion\\_BocanegraFlores\\_Mayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10164/Alteracion_BocanegraFlores_Mayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

32. Leyva H, Pacheco K. Calidad De Atención De Enfermería Y Grado De Satisfacción De Los Padres Del Recién Nacido En El Hospital Ventanilla – 2021. [Tesis Para Obtener El Título Profesional De Licenciada En Enfermería]. Lima: Universidad Roosevelt; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/492/Tesis%20Leyva-Pacheco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

33. Utrilla A, Sellán M, Ramos A, Mateo G. La relación enfermera - padres - neonato desde la perspectiva enfermera. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2018; 34( 3 ): e2402. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000300009)

34. Jordán R, Boix H, Sánchez L, Cernada M, De las Cuevas I, Couce M. Recomendaciones sobre el perfil de competencias y estándares del sistema de traslado neonatal en España. Anales de Pediatría. [Internet]. 2021; 420.e1-420.e11. Disponible en: <https://medes.com/publication/162235>

35. Ramos S, Ceballos P. Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería (Montevideo)*. [Internet]. 2018; 7(1): 3-16. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v7i1.1537>
36. Velasquez P. Percepción del cuidado humanizado del profesional enfermero según la Teoría de Jean Watson- Servicio De Emergencia, Hospital Nivel Ii, 2020. [Trabajo académico para optar por el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.; 2020. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8604/Percepcion\\_VelasquezIllanes\\_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8604/Percepcion_VelasquezIllanes_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Febré N, Mondaca K, Médez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P. et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, Chile [Internet]. 2018; 29 (3), 278-287. Disponible: <https://www.clinicalkey.es#!/content/playContent/1-s2.0-S0716864018300567?returnurl=https%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS0716864018300567%3Fshowall%3Dtrue&referrer=>
38. Piza B, Narcisa D, Amaiquema M, Francisco A, Beltrán B, Gina E. Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. [Internet]. 2019; 15(70), 455-459. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es).
39. Sanchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.*, Lima. [Internet]. 2019;13(1), 102-122. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)

40. Miralles P, Monteagudo J. Métodos, instrumentos y procedimientos para conocer cómo se evalúan las competencias históricas. *Educar Em Revista*. [Internet]. 2019; 35(74), 127–144. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0104-4060.64404>
41. Hurtado F. Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Cientific*. [Internet]. 2020;5(16), 99-119. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>
42. García J, Sánchez P. Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*. [Internet]. 2020;31(6),297-307. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>
43. Quispe M, Pinto F, Huaman M, Bueno M, Valle A. Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de la muestra con STATA y R. *Rev. Medicina Corporal. HNAA*. [Internet]. 2020; 13(1): 78-83. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-47312020000100012&lng=es. Epub 31-Mar-2020](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100012&lng=es. Epub 31-Mar-2020).
44. Mucha L, Chamorro R, Oseda M, Alania R. Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Desafíos*, [Internet] 2020; 12(1): 44-51. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/189>
45. Sánchez J, Fernández M, Diaz J. Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, [Internet]. 2021; 8(1), 107-121. Disponible en: <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
46. Carranza G. Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022. [Trabajo académico para optar el título de especialista en cuidado enfermero en

Neonatología]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7083/T061\\_06803607\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7083/T061_06803607_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXOS**

## Anexo 1.

### 6.1. Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Diseño/Metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se relacionan calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cómo se relacionan calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023. <b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>V1</b></p> <p>Calidad del cuidado enfermero</p> <p>Dimensiones: Técnico – científico Humana Entorno</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal Correlacional</p> <p><b>Población:</b> serán 300 madres que acuden al Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico -científica y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología?</p> <p>¿Cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología?</p> <p>¿Cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología.</p> <p>Identificar cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología.</p> <p>Identificar cómo se relacionan la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología. <b>Hi2:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología. <b>Hi3:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de la madre en el Servicio de Neonatología.</p>	<p><b>V2</b></p> <p>Satisfacción de la madre</p> <p>Dimensiones: Accesibilidad Explica y facilita Conforta Se anticipa Mantiene relaciones de confianza Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>La muestra de estudio está compuesta por 169 madres con RN en el área de Alojamiento Conjunto.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Encuesta y Cuestionario.</p> <p><b>Variable 2:</b> Encuesta y Cuestionario.</p>

## Anexo 2. Instrumentos

**Introducción:** Señora madre, es un placer darle la bienvenida. Como Lic. En enfermería, estoy trabajando para obtener mi segundo título de especialidad en cuidados de enfermería neonatal. Puede responder con confianza ya que sus respuestas se mantendrán en anonimato, ya que, son con fines académicos.

### II.- Datos generales:

1.- Edad de la madre: \_\_\_\_\_

2.- Grado de instrucción:

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

3.- Ocupación de la Madre:

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

### CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO

Valoración de Respuesta:

SIEMPRE = 3 (Cuando lo realiza siempre).

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

NUNCA = 1 (Cuando nunca realiza esa actividad)

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas con 3 alternativas, responda con una (x) la que usted considere.

ASPECTOS A EVALUAR	S	AV	N
<b>DIMENSION TECNICO-CIENTIFICO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ¿Reconoce a la enfermera?			
2. ¿Responde la enfermera a sus preguntas y preocupaciones sobre el bebé?			
3. ¿Le informa la enfermera de cómo cuidar a su hijo mientras está en el hospital?			
4. ¿La enfermera le da instrucciones sobre cómo cuidar a su hijo en casa?			

5. ¿Describe la enfermera con claridad los tratamientos que aplica a tu bebé?			
<b>DIMENSION HUMANA</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6. ¿Le proporcionó la enfermera el mismo nivel de cuidados a usted, a su hijo y a otros bebés que lo necesitaban? 7. ¿Pudo la enfermera utilizar su nombre para dirigirse a usted? 8. ¿La enfermera conversó con usted y le dio seguridad? 9. 9. ¿La descripción que le hizo la enfermera de cómo cuidar a su hijo le ayudó a disipar sus preocupaciones? 10. ¿Puede expresar a la enfermera sus pensamientos y preocupaciones? 11. ¿La enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
<b>DIMENSION ENTORNO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
12. ¿Estaba satisfecho con el entorno en el que le atendieron? 13. ¿Conocía los esfuerzos de la enfermera por mantener limpias las habitaciones donde usted y su bebé recibieron tratamiento? 14. ¿Prestó atención al entorno del servicio de neonatología en la secuencia adecuada? 15. Los espacios de tratamiento de la enfermera, ¿estaban limpios y eran cómodos para usted y su bebé? 16. ¿Permitió la enfermera que usted y su hijo tuvieran algo de intimidad?			

### SATISFACCIÓN DE LA MADRE

NUNCA, (1) A VECES (2), CASI SIEMPRE (3), SIEMPRE (4).

ITEMS	1	2	3	4
1. Te dice su nombre y se presenta.				
2. Se le acerca para pedirle ayuda o ejecutar una operación para aliviar o calmar a su bebé.				
3. Nunca te saltes una dosis prescrita para tu hijo.				
4. Vigila constantemente la salud de tu lactante.				
5. Devuelve la llamada enseguida.				
6. Solicita que se pongan en contacto con usted si ve alguna señal de alarma en relación con su hijo.				
7. Le explica el significado de cada tratamiento realizado a su hijo.				

8. Le da información precisa sobre la salud de su hijo.				
9. Le educa sobre cómo colaborar en la crianza de su hijo.				
10. Ofrece preguntas que podrías plantear a tu pediatra en relación con tu bebé.				
11. Es franco y sincero con usted respecto a la salud de su bebé.				
12. Se esfuerza para que su bebé pueda dormir tranquilo.				
13. Te anima a señalar las ventajas de los cuidados de tu bebé.				
14. Muestra amabilidad contigo y con tu hijo.				
15. Presta atención a lo que dices.				
16. Le habla o establece contacto físico con usted y le consuela si es necesario.				
17. Le incluye en el cuidado de su hijo.				
18. Os dedica a ti y a tu bebé una atención especial por la noche.				
19. Busca un momento oportuno para hablar contigo de la salud de tu bebé.				
20. Te atiende cuando estás estresada para que puedas expresar tus preocupaciones.				
21. Para evitar posibles alteraciones en la salud de tu bebé, presta mucha atención tanto a tus necesidades como a las suyas.				
22. Eres consciente de los retos a los que te enfrentas como madre y les prestas atención.				
23. Prestas toda tu atención a la salud de tu bebé tanto cuando lo cuidas como cuando realizas cualquier intervención quirúrgica.				
24. Sientes una curiosidad constante por tu bebé.				
25. Buscas la ocasión ideal para hablar con ella sobre la salud de tu bebé.				

26. Te pones de acuerdo con ella antes de una intervención.				
27. Asiste en la contestación de consultas relativas a la salud del lactante.				
28. Siempre que sea posible, le involucra en la crianza de su hijo.				
29. Le anima a consultar con su pediatra cualquier duda que tenga sobre la salud de su bebé.				
30. Le da a usted y a su bebé la máxima prioridad a pesar de todo lo que ocurre a su alrededor.				
31. Te muestra amabilidad y empatía.				
32. Te permite expresar libremente tus pensamientos sobre la salud y el cuidado de tu bebé.				
33. Sigue tratándote con decencia.				
34. Respeta y trata a su hijo como una persona especial.				
35. Asegúrate de que se presenta a una intervención en la fecha prevista.				
36. Es bien organizado en cuanto a su trabajo.				
37. Se siente cómodo.				
38. Ofrece la atención médica adecuada a su hijo.				
39. Se asegura de que estés preparado para cuidar de tu hijo cuando te den el alta en el hospital.				
40. Especifica las condiciones en las que se debe contactar con un pediatra.				

### Anexo 3. Formato de consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigadores : Lic. Alegre Tenorio, Rosa Virginia  
 Título : “Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023”

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023” Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *Lic. Alegre Tenorio, Rosa Virginia* El propósito es: “Determinar cómo se relacionan calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima, 2023”.

#### Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 15 a 20 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con 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.

#### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Lic. **Alegre Tenorio, Rosa Virginia al 950485536** y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigadora**

**Nombre:**

**DNI:**

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-10-12</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2023-10-24</b> Submitted works	2%
4	<b>uwiener on 2024-01-03</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-12-29</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2024-01-09</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2023-08-10</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-10-08</b> Submitted works	<1%