



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

“Calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de chincha – Perú, 2023”

Para optar el Título de
Especialista en cuidados de Enfermero en Neonatología

Presentado Por:

Autora: Lic.: Sánchez Quispe, María Norma

Código ORCID: <https://orcid/0009-0008-9005-8615>

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid/0000-0002-3539-7517>

Línea de investigación

Salud y bienestar

Lima, Perú

2023

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

Yo,... **SÁNCHEZ QUISPE MARÍA NORMA** 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 **“CALIDAD DEL CUIDADO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS RECIÉN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE CHINCHA - PERÚ, 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) (dieciséis) % con código __oid:__ oid:14912:334905101_____ 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

SÁNCHEZ QUISPE MARÍA NORMA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:2183536

.....

 Firma de autor 2

DNI:




Firma

Mg.Jose Gregorio Molina Torres

DNI:003560692

Lima, 25 de febrero de 2024

“Calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de chincha – Perú, 2023”

Línea de Investigación

Salud y Bienestar

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código Orcid: <http://orcid/0000-0002-3539-7517>

AGRADECIMIENTO

Doy gracias principalmente a Dios por servirme de guía durante mi carrera y brindarme la fortaleza a pesar de las adversidades que se me presentaron y poder alcanzar mis objetivos.

DEDICATORIA

A mi esposo y mi padre que no se encuentran físicamente conmigo, pero de donde estén me guíen para que cumpla con todos los propósitos trazados, a mi asesor quien me orientó en el proceso de este proyecto.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	ii
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
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	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1 Teórica	14
1.4.2 Metodológica	14
1.4.3 Práctica	15
1.4.4 Epistemológica (doctorado)	
1.5. Delimitaciones de la investigación	15
1.5.1 Temporal	15
1.5.2 Espacial	15
1.5.3 Población o unidad de análisis	15
2. MARCO TEÓRICO	15

	7
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Formulación de hipótesis (si aplica)	26
2.3.1 Hipótesis general	26
2.3.2 Hipótesis específicas	27
3. METODOLOGÍA	27
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación	19
3.5. Población, muestra y muestreo	29
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1 Técnica	32
3.7.2 Descripción de instrumentos	32
3.7.3 Validación	33
3.7.4 Confiabilidad	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Aspectos éticos	34
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
4.1. Cronograma de actividades (se sugiere utilizar el diagrama de Gantt)	36
4.2. Presupuesto	37
5. REFERENCIAS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	44

Anexo 2: Instrumentos	45
Anexo 3: Validez del instrumento	46
Anexo 4: Carta de presentación	47
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	48
Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin	

Resumen

Es completamente conocido que, para medir el cuidado en las instituciones de salud, la satisfacción del usuario es la clave para medir la atención y al mismo tiempo precisar la posibilidad de perfeccionamiento que se presentan en los establecimientos de salud. **Objetivo:** “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha”. **Metodología:** Hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, aplicada, no experimental correlacional, de corte transversal; en la unidad de análisis colaboraran 108 puérperas. Técnica a usar será la encuesta donde utilizaremos dos instrumentos uno para cada variable: Variable calidad del cuidado usaré la herramienta elaborada por los bachilleres Ana María Coronado Chaname y Karen Judith Vázquez Santiesteban en Chiclayo en el año 2018; así mismo la segunda variable satisfacción de las madres el instrumento que usaremos fue utilizado por la Licenciada en enfermería Rocío Yesenia Quito Vargas en Lima en el año 2022, donde fueron validados a través de jueces de expertos y el resultado de confiabilidad tuvo un alfa de Cronbach de 0.7689, la cual fue considerada como aprobada. El proceso de datos se realizará mediante el software estadístico SPSS versión 25.0 y su correlación de ambas variables lo realizaremos mediante Spearman.

Palabras claves: Calidad del cuidado, acceso, satisfacción, madres.

Abstract

It is completely known that, to measure care in health institutions, user satisfaction is the key to measuring care and at the same time specifying the possibility of improvement that occurs in health establishments. Objective: “To determine the relationship that exists between the quality of care and the satisfaction of mothers of newborns in the neonatology service of a hospital in Chincha.” Methodology: Hypothetical deductive, quantitative approach, applied, non-experimental correlational, cross-sectional; 108 postpartum women will collaborate in the analysis unit. Technique to use will be the survey where we will use two instruments, one for each variable: Variable quality of care, I will use the tool developed by high school graduates Ana Maria Coronado Chaname and Karen Judith Vázquez Santiesteban in Chiclayo in 2018; Likewise, the second variable, mothers' satisfaction, the instrument that we will use was used by the Nursing graduate Rocío Yesenia Quito Vargas in Lima in 2022, where they were validated through expert judges and the reliability result had a Cronbach's alpha. of 0.7689, which was considered approved. The data processing will be carried out using the statistical software SPSS version 25.0 and the correlation of both variables will be carried out using Spearman.

Keywords: Quality of care, access, satisfaction, mothers

1. El Problema

1.1 Planteamiento del problema

Con el propósito de ejecutar un marco de normas mundiales para todas las instituciones que brindan atención materna y neonatal la “Organización Mundial de la Salud” (OMS), con el motivo de optimizar la calidad de la atención, la OMS se refiere a perfeccionar la calidad de atención de este binomio materno neonatal e incorporan ocho normas generales para poder conseguir atención de alta calidad durante el parto (1).

Hay que mencionar, que referente a PIBM la mortalidad materna y neonatal mundial continúa siendo inaceptablemente alta, dichas muertes maternas y neonatales suceden durante el nacimiento y/o dentro de las primeras 24 horas de vida. La atención de calidad está definida como una atención sanitaria segura, eficaz, oportuna, eficiente, equitativa y centrada en las personas, se considera la optimización en la calidad de atención en los centros incorporando, atención preconcepcional, prenatal, intraparto y post natal para la satisfacción del neonato y la puérpera, la cual se podrían prevenir aproximadamente 113,000 defunciones maternas, 531,000 mortinatos y 1,3 millones de muertes neonatales cada año (2).

Así mismo, la percepción de la OMS para todas las gestantes y neonatos se dirige en provisión e intervenciones establecidas para que salven vidas mediante una atención apropiada de excelente calidad y así, poder disminuir eficazmente todas las causas de morbimortalidad globalmente. La calidad de atención puede expresarse ampliamente como una estructura que implica recursos materiales, estructurales o actividades por el paciente o proveedor (3).

Se debe agregar, “Organización Panamericana de la Salud” (OPS) referente a la salud del neonato, considera como el conjunto de atenciones específicas dirigidas a minimizar los decesos de los neonatos y poder promover un eficaz cuidado, asimismo, proponen establecer estrategias y planes de acciones regionales enfocadas a la salud del neonato y la madre (4).

Debemos mencionar que en el “INMP”, encontramos registrado una alarmante cifra de mortalidad de neonatos de 17,9%, debido a que el recién nacido es un usuario de alto riesgo y se requiere de atención y cuidados especializados que permitan un índice de baja mortalidad y la incidencia de los casos. Cabe mencionar que para la recuperación plena del neonato la interacción de la familia es crucial, ya que los parientes de los recién nacidos sienten incompreensión durante la estadía hospitalaria (5).

Es importante destacar que la calidad de atención de salud está íntimamente relacionada con un conjunto de variables que puedan inspeccionarse, pero a pesar de ello la apreciación del usuario proporciona inquietudes fundamentales con relación a la calidad de atención ofrecida por los establecimientos que ofrecen cuidados para la salud. Por ello, el criterio de los usuarios referente al servicio prestado significa para todas las organizaciones que laboran en el sector salud, que es su responsabilidad la atención de salud de la población y recae en dichas organizaciones, donde su principal propósito es proporcionar una prestación de calidad (6).

Es necesario recalcar que en distintos países muestran distintos problemas en la calidad y seguridad durante la estancia hospitalaria y es muy importante que el usuario se vaya satisfecho ya que es indicativo que evalúa la calidad del cuidado. El profesional de enfermería mantiene la percepción del deber que brinda al usuario, normas y leyes de la profesión; además que contribuye a su ejecución (7).

Por otra parte, es considerable destacar durante las atenciones que proporcionan los profesionales de enfermería, es indispensable evaluarlo como indicativo para la satisfacción de las púerperas; puesto que facilita información concerniente al enfoque del favorecido en todas las intervenciones de atenciones ejecutadas durante la estancia hospitalaria y el empeño en proteger todas las perspectivas. Dentro del análisis, si el cliente se muestra satisfecho es un

indicativo que la atención brindada durante su hospitalización fue realizada con excelente calidad (8).

Así mismo, muchas veces el personal de enfermería prioriza todos los cuidados referente a sus necesidades orgánicas y fisiológicas del recién nacido que aseguren directamente su supervivencia; no obstante, dichas intervenciones proporcionadas se realiza muchas veces de modo automático, a ello podemos adicionar que no hay familiaridad con el neonato, ni sus progenitores o apoderados; y sucede porque el profesional de enfermería tiene un tiempo limitado debido al exceso de usuarios que atiende, lo que genera que los usuarios se vayan insatisfechos (9).

También es necesario recalcar, que la satisfacción de una mujer con su maternidad y su labor de parto puede tener efectos inmediatos en su salud y la de su bebé, ya que es la razón más común para acceder a las instituciones que presten salud; las evaluaciones de las gestantes satisfechas con su atención durante el parto son importantes para los profesionales de salud. Los determinantes de la satisfacción materna cubren todas las dimensiones de la atención mediante la estructura donde incluyen el entorno físico, limpieza y disponibilidad de recursos humanos, la privacidad y soporte emocional (10).

En la provincia de Chíncha se realiza el presente estudio, porque no contamos con estudios referente a este proyecto y en muchas instituciones de salud incluida en Chíncha, los profesionales de enfermería que se aproximan a las púerperas son pocos, pero esto sucede muchas veces por el poco tiempo que disponen debido al incremento de pacientes y como consecuencia no se les pueden ofrecer intervenciones de calidad, ni ambiente acogedor, aunque no suele acontecer con todas las madres quienes transmiten su indisposición referente a las intervenciones, y las acciones que ofrece el profesional de enfermería, ya que es primordial que ponga de manifiesto una atención propicia e íntegra hacia el bebé para que la

puérpera se encuentre satisfecha recibiendo una atención de calidad. Esto da lugar a plantearnos el siguiente problema.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de los recién nacidos?
- ¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión técnica se relaciona con la satisfacción de las madres de los recién nacidos?
- ¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión funcional se relaciona con la satisfacción de las madres de los recién nacidos?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos.

Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de los recién nacidos.
- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres de los recién nacidos.
- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión funcional y la satisfacción de las madres de los recién nacidos.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Su importancia radica en que brindará apoyo teórico e informará el conocimiento sobre la calidad de la atención del equipo de profesionales de enfermeros y la satisfacción materna, ya que servirá como base para fortalecer la relación binomio madre hijo y su entorno familiar. Es relevante porque pretende identificar las carencias que impiden brindar calidad del cuidado a los neonatos, de igual manera las estadísticas ayudarán a las enfermeras a perfeccionar la calidad de la atención proporcionada a los bebés y se puedan consolidar con los progenitores las relaciones interpersonales para alcanzar grandes niveles de satisfacción con la atención que reciben durante su hospitalización en el establecimiento de Chincha. Posteriormente este trabajo servirá para elaborar proyectos de mejora y el planteamiento de futuras investigaciones. Nuestro proyecto se relaciona con la teoría del Cuidado Humanizado de nuestra teorista Jean Watson.

1.4.2 Metodológica

Es importante ya que nos ayudará a determinar el nivel de satisfacción percibida por las púerperas sobre las intervenciones de los neonatos por parte del profesional de enfermería; y tiene mucha relevancia porque describe la relación que existe entre las dos variables desde el aspecto de las instituciones de salud, utilizándolo para incrementar los conocimientos sobre estas dos características o cualidades y crear un instrumento validado, Utilizaremos la metodología hipotético deductivo, no experimental correlacional de corte transversal, la técnica vamos a utilizar será: Encuesta, donde usaré instrumentos, para cada variable: para la calidad de cuidado del enfermero utilizaremos el instrumento de Coronado Chaname, Ana María y

Vásquez Santiesteban Karen Judith, 2018; segunda variable satisfacción materna usaré el instrumento de Quito Vargas Rocío Yesenia, 2022.

1.4.3 Práctica

El estudio lo realizaremos en un grupo de madres con la finalidad de identificar acciones convenientes y percibir su agrado y perfeccionar los cuidados realizados por el personal de enfermería, además de proporcionarnos datos que ayudaran a nuestra jefatura a reestructurar aspectos importantes en las intervenciones de los neonatos buscando la mejora en la calidad de atención que puede ser mediante protocolos, guías de atención estandarizado; y de esa manera poder alcanzar una mejor satisfacción materna en cuanto a la atención de los bebés. Además, el análisis de los datos que resulte de este proyecto se podrá utilizar para asumir nuevas estrategias en las intervenciones que ofrece el enfermero y optimizar dichos servicios de salud en bienestar de los usuarios.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Este estudio se llevará a cabo de enero hasta Julio 2023

1.5.2 Espacial

Este proyecto será desarrollado en el departamento de neonatología, hospital de la provincia: Chincha.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Nuestra unidad de análisis serán las púerperas de los neonatos que son 108.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Zepeda (11) 2021, España, se realizó un trabajo de investigación con el objetivo de “Valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado del enfermero en el servicio de cuidados intensivos neonatales”, este trabajo fue descriptivo no experimental de tipo transversal. Población: 11 madres y 4 padres, de esta manera se reúnen los datos y se emplea la encuesta con el instrumento “Care Assessment Instrument” (Care Q), resultados mostraron que el 73.3% refieren una satisfacción mayor referente prestación de servicios de enfermería, el cuestionario de Niccss la satisfacción de ambos padres en su mayoría resultó ser de 5.07%, concluyendo que el 93.3% se mostraron a gusto con la atención proporcionada del personal de enfermería.

Salcedo (12), 2020 Ecuador, se desarrolló un estudio con el propósito de “Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo”, fue tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño correlacional; su unidad de análisis fue: Población de estudio, usó como técnica la encuesta, con cuestionarios para cada variable. Resultados muestran: variable calidad de atención en la dimensión infraestructura y servicios fue calificada por 44 puérperas como buena, aunque prevaleció el nivel regular; en la variable satisfacción del usuario 34 madres calificaron la aptitud de respuesta como buena, pero predomina el nivel regular. Concluyeron que las variables presentaron una significación de trascendencia bidireccional.

Lake et al (13), 2020, Estados Unidos, con su estudio tuvo como propósito “Describir la satisfacción de los padres de bebés en cuidados intensivos neonatales y determinar cómo

se relaciona la satisfacción con la atención de enfermería” el método fue cuantitativo, diseño transversal y correlacional, participaron 30 entidades neonatales de UCI. Los resultados que dieron fueron: la satisfacción de los padres fue alta con 5.70, sin embargo, prevalecientemente la atención de perjuicio arrojó el 25 y 51%, además los progenitores manifestaron que más del 10% de los profesionales de enfermería no participaron en intervenciones que involucran en instruir a las puérperas que puedan amamantar. Llegando a conclusión que en las UCI neonatales los Progenitores mostraron satisfacción, así mismo ambas variables se relacionan entre los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería vinculándose primordialmente con las intervenciones brindadas conseguiríamos mejorar las atenciones de salud y en un futuro.

Canche (14) 2019, Ecuador, efectuó su trabajo de investigación con el propósito de “Analizar el cuidado de enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes”, metodología: Transversal, descriptivo con enfoque cuantitativo, población: 12 profesionales de enfermería y 60 padres de familia, el instrumento que utilizaron fue la encuesta. Resultados que arrojó fue de acuerdo con el nivel de satisfacción el 44,29% como medio y alto nivel satisfecho el 19%, la condición de la confiabilidad obtuvo mayor puntaje con el 65 % y manifestaron sentirse satisfechos, y el que menos puntaje en el nivel de sentirse satisfecho es que debían calificar los cuidados que la enfermera planeó con anticipación, teniendo en cuenta brindar las intervenciones que necesita el usuario para prever agravamientos. Concluyendo que el nivel de satisfacción es medio ya que no satisfacen con todas las posibilidades, requerimientos, necesidades de los usuarios debido al gran número de clientes y un número reducido de personal de enfermería.

Jaramillo et al. (15) 2018, Colombia se ejecutó un proyecto de investigación, su propósito de “Describir la calidad del cuidado de enfermería a partir de la percepción de los padres de niños hospitalizados en unidad neonatal”, estudio descriptivo transversal.

Población objetivo: 121 personas, resultados indicaron que las intervenciones que recibieron sus hijos fue un promedio de 88 de 100 en la calidad de la atención, Las puntuaciones obtenidas en las dimensiones de ascendente a descendente destacaron: realizar seguimiento y monitoreo 95.2, accesibilidad 90.8, sostenimiento de la confianza 88.6, comodidad 87.2, explicación, facilitación 86.3 y se anticipa 86.0. concluyendo que los progenitores tienen percepciones positivas referente a los cuidados brindados a los neonatos en el departamento de neonatología, sin embargo, cuando se analiza dimensionalmente queda claro que es necesario de fortificar aspectos como: la interacción recíproca y el desarrollo de buena comunicación.

Guagchinga (16) 2018, Ecuador este estudio tuvo por objetivo de “Identificar el papel del personal de enfermería para el logro de la vinculación de padres en el cuidado y adaptación del prematuro en el servicio de neonatología del Hospital General Latakumba”, el estudio fue de cuantitativa, descriptiva, de campo y transversal. Población objetivo: 12 licenciadas de enfermería y 11 padres de los neonatos utilizaron dos instrumentos la encuesta aplicada a los padres y la orientación de información del enfermero. Como resultado, 92 % de los encuestados alentaron la cooperación de los progenitores y el enfermero en el cuidado recibido y las relaciones entre ambos comunicaron que se manifestó de manera amigable y solidaria. Concluyeron que las percepciones de los padres sobre la educación del enfermero durante la estancia hospitalaria de su hijo no son completamente satisfactorias y que los Licenciados en enfermería debería poner mayor énfasis durante la atención que brindan.

Nacionales

Pariasca (17) 2022, Lima se realizó este trabajo con el objetivo de “Determinar la relación entre la satisfacción de las madres y el cuidado de enfermería al neonato en el Hospital San José del Callao, utiliza metodología de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, mediante técnica el cuestionario, está integrado por 130 puérperas. Resultado el 79.2% manifestaron estar satisfechos opinaron que la atención recibida del profesional es superior; el 19,2% dijo que este nivel es medio y solo el 1,6% dijo que el nivel era bajo. Como conclusión las puérperas se mostraron satisfechas y se relaciona significativamente en diversas dimensiones de la atención que ofrecen las Licenciadas de enfermería a sus hijos, lo que respalda brindar cuidados convenientes y con disposición.

Robles (18) 2020, Huaraz, se ejecutó un trabajo de investigación con el propósito “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia”, descriptivo, no experimental, prospectivo de corte transversal, su población: 56 puérperas. Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar estos datos, para valorar la calidad de la atención del profesional con 16 preguntas y la satisfacción del usuario fue evaluada con 11 preguntas. Resultado refirió que la calidad de la atención la valoró periódicamente y la tasa media de satisfacción fue del 42.95%; solo el 25% calificó estar muy satisfechos con la calidad de la atención. Concluyó que se satisficieron moderadamente el mayor número de las puérperas que valoraron esporádicamente mediante la calidad del cuidado ofrecidos por el Licenciado de enfermería, esto lo confirma la correlación Pearson, muestra significativa relación positiva entre ambas variables.

Domínguez et al (19) 2019, Huánuco, desarrollaron un trabajo de investigación con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre el cuidado al recién nacido brindado por el enfermero y la satisfacción percibida por las madres atendidas en el servicio de neonatología” utilizaron el método descriptivo, enfoque cuantitativo, no experimental

transversal, carácter analítico prospectivo; se realizó con una población de 53 puérperas. Los resultados mostraron un ascendente valor de correlación entre las atenciones de sus hijos y las progenitoras percibieron estar satisfecha relacionado con el cuidado ofrecido al recién nacido, el 3,8% dijo que la calidad del cuidado fue buena, el 96.2% expresaron que le ofrecieron excelente cuidado, y en razón a la satisfacción el 92,5% dijo estar satisfecho y el 5,7% dijo estar poco satisfecho y un 1,9% se mostró insatisfecho. Concluyeron significativa relación positiva mediante las atenciones neonatales y satisfacción de las madres atendidas en los servicios neonatales.

Alvaron (20), en el 2018 en Lima, se ejecutó este trabajo con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología del hospital nacional dos de mayo”, descriptivo cuantitativa, diseño no experimental y transversal; su muestra estuvo compuesta: 59 puérperas de los recién nacido, la técnica que empleó: Encuesta, instrumento el cuestionario. Resultados mostraron 42.4% de las puérperas se mostraron medianamente satisfechas, en la dimensión técnica científica resaltó el grado de satisfacción moderada con un 44.1 %; en la dimensión humana el 45.8 % un nivel de satisfacción bajo y en la dimensión entorno el 44.1% presento un nivel de satisfacción media. Concluyó que en los servicios neonatales referente a la atención brindada por el Licenciado de enfermería el grado de satisfacción de las puérperas encuestadas fueron principalmente satisfechas medianamente seguido de la escala bajo.

Quijada (21) 2018, Lima se realizó un trabajo de investigación con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de los recién nacidos”, este estudio no experimental, cuantitativo, correlacional transversal prospectiva, cuya muestra pirobalística se obtuvo de 53 madres. Los resultados para las tres dimensiones de forma descendente se consiguieron

la dimensión técnica con un porcentaje de 62,3 % de las puérperas dijeron sentirse seguras durante las diversas intervenciones realizadas a los recién nacidos, con un 50,9 % es el porcentaje para la dimensión entorno donde las puérperas respondieron estar en confianza en los aspectos de privacidad y confort; en la dimensión humana con un porcentaje de 43.4% la calidad de atención estuvo disminuida. Concluyeron significativa y directamente relación entre las dos variables mencionadas en el departamento neonatal del Hospital de apoyo San José del Callao, es decir cuando la calidad es superior se obtiene incremento en el grado de satisfacción.

2.2. Bases teóricas

Calidad

Conglomerado de cualidades durante procesos o beneficios proporcionado para complacer la satisfacción de los clientes, entendiendo que estar satisfecho debe ser evaluado respecto a los requerimientos indispensables de los usuarios. Como sabemos la hospitalización vuelve vulnerable al paciente que no solo proviene de la enfermedad que le afecta sino de las relaciones que adquiere durante la hospitalización, ellos esperan ser escuchados, aceptados y que se le brinde seguridad, que el profesional de enfermería lo cuide con calidad, demostrando responsabilidad en sus funciones (22).

Calidad del cuidado

Fundamentalmente en América Latina se han puesto en funcionamiento múltiples procedimientos para la reestructuración y el buen funcionamiento de las entidades de salud durante periodos consecutivos que garanticen el derecho de los usuarios de percibir salud para fortalecer las organizaciones sanitarias públicas, a fin de lograr este objetivo han adoptado la formación de equipos de trabajo multiprofesionales para probar las competencias generales como estrategia para facilitar el proceso de aseguramiento de la

cualidad de la atención referente a salud y los profesionales quienes forman parte importante de estos equipos. Estos procesos de reforma están impulsando actualmente políticas de universalidad en atención sanitaria y abarcar mundialmente el bienestar físico y mental de la población aprobadas por el concejo directivo de la OPS/OMS (23).

Donabedian, dice que la calidad del cuidado maximiza el sosiego de los usuarios y se aplica a cada parte de las intervenciones de atención que se brinda, por tanto, la calidad debe interpretarse en 3 perspectivas estrechamente relacionadas e interdependientes (24).

En el modelo de los cuidados médicos para las instituciones prestadoras de salud en 1966 Avedis Donabedian implanta las perspectivas de organización que comprende los atributos materiales, organizacionales recursos humanos y financieros ;asimismo en su aspecto de transformación menciona los doctores y distribuidores, la interrelación con las actividades de diagnóstico; el resultado comprende la variabilidad de categorías en cuanto al estado físico y mental por las intervenciones percibidas para conseguir a los usuarios satisfechos, quienes son evaluadas por sus indicadores (25).

Asimismo, en la carta Iberoamericana de gobierno electrónico (CLAD), recuerda que el bienestar de la sociedad es primordial para el crecimiento de la calidad de las instituciones públicas, la información y el conocimiento son elementos esenciales de la productividad y el desarrollo humano, y por tanto contribuye a mejorar la calidad de las instituciones sanitarias y mejoraran el bienestar para conseguir que los ciudadanos se encuentren satisfechos (26).

Durante la atención se usaron diferentes herramientas para la valoración de la calidad como: el monitoreo, modelos, instrumentos y propuestas metodológicas. Existen varios modelos sobre evaluación, sobre calidad del servicio, pero el más representativo ha realizado importantes contribuciones para el estado físico y emocional para la salud pública

como es el ejemplo de cuidados de Donabedian Avedis. Las dimensiones de Avedis Donabedian sobre calidad:

Componente técnico, competencia o calidad técnica, expresada por la aplicación de conocimientos, habilidades, actitudes y técnicas proporcionada por una enfermera.

Indicadores: Cortesía, respeto, amabilidad.

Confidencialidad de los datos

Comunicación, relaciones interpersonales, empatía.

Comprensión, entendimiento

Componente interpersonal. -capacidad o calidad humana, calidez, que está representado por establecer las relaciones de ambos pacientes y Licenciados de enfermería según las expectativas de las normas sociales y profesionales con los usuarios.

Indicadores: fiabilidad, (consideración, esfuerzo)

Profesionalismo (conocimientos)

Credibilidad, (honestidad, integridad)

Seguridad, (riesgo mínimo)

Componentes adecuados para su entorno. - calidad operativa o funcional, esta dimensión final del ambiente es suficiente para brindar servicio adecuado.

Indicadores: integridad (todas las necesidades)

Oportunidad, (accesible, puntual)

Continuidad, (ininterrumpido) (27)

Calidad asistencial y sus componentes.

Se define a cada acto asistencial a todos los actos de cuidado y están definidos por el principio fundamental de que todos los profesionales son competentes y responsables; y la piedra angular de ello es el no hacer daño. El elemento del individuo se interrelaciona mediante distintos componentes del usuario, métodos incluidos materiales, equipos técnicos y la ubicación física donde se brinda asistencia. Hay tres elementos esenciales de una atención de calidad:

Elemento tecnocientífico, que representa la aplicación del conocimiento disponible.

Factor percibido, son el usuario satisfecho mediante las intervenciones, los resultados y la terapia percibida.

Factores institucionales o corporativos que están relacionados como figura de una institución de salud.

Las perspectivas que se brinda en la calidad asistencial se clasifican con ocho posiciones: experiencia, eficacia, eficiencia, accesibilidad, satisfacción, adecuación y atención centrada en el paciente. (28)

Satisfacción.

Es la dimensión más comúnmente estudiada para la valoración de la calidad de los cuidados e indicador para medir los beneficios que se puedan obtener. También puede referirse a los cuidados recibidos mediante el impacto en circunstancias cuando el estado físico y emocional de las personas, a la terapia percibida por los profesionales de enfermería durante el transcurso de sus cuidados. Asimismo, Donabedian considera al cliente satisfecho como control final de los beneficios percibidos a través de los cuidados con calidad, ya que refleja capacidad por el proveedor de la atención médica y contribuir a los requerimientos de los usuarios y queden satisfechos, por lo tanto, con cliente satisfechos continúa utilizando los servicios de atención médica. De manera similar, acondicionamos para que este

altamente relacionado, funcionalmente con conductas de salud específicas para lograr el beneficio de un usuario satisfecho, también es necesario considerar la “satisfacción general” que representa la satisfacción y la “satisfacción específica” en un establecimiento específico (29).

Minsa considera que la calidad de la atención sanitaria suele ser principal preocupación en el régimen de este sector ya que nos describe la categoría de los cuidados brindados con referencia a la clase de calidad, brinda un equilibrio favorable y en qué medida favorece a los `pacientes. Afirma que la satisfacción de un paciente es una opinión multidimensional evaluadora de diferentes elementos que se relacionan con la asistencia sanitaria de forma individualizada para proporcionar una evaluación global, estas son elementos valorativos de la satisfacción que están asociadas a las intervenciones del profesional de enfermería:

Facilidad.

Interacción recíproca.

Accesibilidad.

Actitudes acerca de la atención.

Disponibilidad (30).

Recién nacido.

Los recién nacidos necesitan diversos cuidados y muchos procedimientos durante su atención, además de una valoración cuidadosa de su estado general y suele considerarse aparentemente sano cuando es a término mayor o igual a 37 semanas de gestación, su examen físico, su adaptación y su antecedente de la historia familiar, materna y de gestación lo garantizan. Cuando el recién nacido sano necesita hospitalización es para detectar precozmente problemas que pueda presentar y garantizar que los familiares puedan cuidar

al niño, se sugiere que los recién nacidos de partos vaginales deben quedarse hospitalizados 48 horas y 96 horas para los nacidos por cesáreas; también se les recomienda que regresen a su cita con el neonatólogo si existe condiciones de riesgo o dentro de las dos semanas posteriores al nacimiento (31).

Modelo de la Teoría de enfermería de Jean Watson

Como referencia la teoría de Jean Watson nos dice que el núcleo de nuestra profesión de enfermería son las intervenciones que brindamos como cuidados para mantener o restaurar la salud y apoyo durante la vida y la muerte. Esta teoría nos conduce a un enfoque profesional basado en estándares éticos e importantes factores inspiradores en el desarrollo de las actividades que realiza la enfermera, la distinción y prestigio de las atenciones de enfermería sustenta la aportación del cuidador/paciente en la competencia integral de la conducta humana. En otras palabras, Watson se basa que la enfermería sostiene el amor sin condiciones y las intervenciones de enfermería son fundamentales para el crecimiento y la humanidad pueda sobrevivir, por tal motivo es considerada como ciencia de la humanidad (32).

2.3. Formulación de hipótesis (si aplica)

2.3.1 Hipótesis general

Ha1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.

H01: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

Ha1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chíncha-Perú, 2023.

H01: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chíncha-Perú, 2023.

Ha2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chíncha-Perú, 2023.

H02: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chíncha-Perú, 2023.

Ha3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión funcional y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chíncha-Perú, 2023.

H03: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión funcional y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chíncha-Perú, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Usaré el método hipotético deductivo ya que recogeremos datos sobre nuestra investigación e intentará dar respuesta al problema planteado, esto se hace formando una hipótesis y sacando una conclusión de ella en la cual deben confrontarse con los hechos y nos permitirá evaluar con los resultados obtenidos. La deducción nos permite sacar conclusiones generales, esto lo iniciaré analizando las proposiciones, leyes y los postulados, de aplicabilidad mundial y autenticidad probada lo que aplicaremos a las soluciones obtenidas (33).

3.2. Enfoque de la investigación

Utilizaré el enfoque cuantitativo pues efectuará una minuciosa medición para las variables, teniendo como base sus objetivos bien definidos y delimitados, también explicara los hechos en términos de relación causa efecto y sus variables serán medidas a través de los cuestionarios validados y confiables en estudios previos, la información obtenida se analizará por medio de técnicas estadísticas (34).

3.3. Tipo de investigación

Nuestro estudio usaremos investigación aplicada porque nos ayudará identificar el procedimiento o enfoque de nuestro proyecto, además nos permitirá resolver los problemas planteados utilizando las herramientas científicas disponibles para poder encontrar respuestas (35).

3.4. Diseño de la investigación

Será no experimental correlacional y transversal con la finalidad de indagar para mostrar la correlación entre ambas variables o sea analizará el resultado de la variable y su frecuencia; los datos se recopilan dentro de un periodo determinado (36).

3.5. Población, muestra y muestreo

Se desarrolla dentro de una misma realidad cumpliendo con criterios del investigador y presentan ciertas características similares (37). La población está conformada por todas progenitoras de los bebés del departamento neonatal de un establecimiento de chincha desde 1 de enero del 2023 hasta 31 de Julio del 2023, que están constituidas por 108 madres.

Para definir la muestra de este estudio de investigación aplicaremos la fórmula de población finita.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

Donde

N: Población (108)

Z; Nivel de confianza (95% 1.96)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

e: Error estándar (0,05)

Reemplazando:

$$N = \frac{108 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(108-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$N = 56$$

El muestreo es no probabilístico y de conveniencia porque la unidad de análisis es conocida por la investigadora.

Los criterios de inclusión:

Madres de los recién nacidos que se encuentren en el departamento neonatal.

Madres de los recién nacidos que deseen participar en el proyecto.

Madres de neonatos que asistieron a los servicios de neonatales durante periodo de estudio.

Madres que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

Madres de los recién nacidos que no se encuentren en el departamento neonatal.

Madres de recién nacidos que no deseen participar en el proyecto.

Madres de los recién nacidos que no asistieron a los servicios neonatales durante el periodo de estudio.

Madres que no deseen firmar el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad el cuidado.

Variable 2: Satisfacción de las madres.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad del cuidado	Se define como la valorización de los cuidados brindados en los servicios de salud para desencadenar la comodidad de los usuarios y aplica para alcanzar el desarrollo de los cuidados de enfermería (16).	Calidad de atención maximiza el bienestar del paciente y evalúa a través investigaciones por medio de una encuesta mediante sus 3 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad técnica. • Calidad humana. • Calidad del entorno. 	Calidad técnica	Respeto Amabilidad Empatía Relaciones interpersonales	Ordinal	Insatisfecho (19 – 37)
			Calidad humana	Fiabilidad Profesionalidad Credibilidad		Satisfecho (38 – 50)
			Calidad del entorno	Seguridad Integralidad Oportunidad Continuidad		Muy satisfecho (51 – 95)
Satisfacción de las madres.	Es el grado de bienestar que experimentan las madres de los recién nacidos en los servicios neonatos debido a la calidad de la brindada por parte del profesional de enfermería (21).	Satisfacción se basa en la coherencia entre las expectativas de la madre y la experiencia recibida y será medido mediante una encuesta a través de sus dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales, Accesibilidad, Disponibilidad, • Facilidades 	Humana	Respeto Información Habilidad	Ordinal	Buena (42 – 62)
			Oportuna	Orientación Información		Regular (21 - 41)
			Continua	Muestra preocupación		Mala (0 - 20)
			Segura	Deja indicaciones Tiempo de espera Tiempo de atención		

- Actitudes acerca de la atención.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para las dos variables usaremos la encuesta como técnica, ya que nos va a permitir obtener información directa de las madres o personas cuidadoras de los recién nacidos.

Como instrumento para las dos variables usaremos un cuestionario para cada variable que consta de los datos específicos y los datos generales de cada variable.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: cuestionario de calidad de cuidado de la enfermería.

Utilizaré el instrumento de la tesis para obtener el título de Licenciado en enfermería elaborado por los bachilleres Ana María Coronado Chaname y Karen Judith Vázquez Santisteban, en la ciudad de Chiclayo, 2018, quienes tuvieron como propósito determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el Licenciado de enfermería.

Instrumento 2: cuestionario sobre la satisfacción de las madres.

Este instrumento fue utilizado por la Licenciada de enfermería Rocío Yesenia Quito Vargas para optar el título de especialista en enfermería en salud y desarrollo integral infantil: control de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones, en Lima, 2022, quien tuvo como finalidad determinar cómo se relaciona ambas variables, este cuestionario contaba con ítems que median cuatro dimensiones con 3 opciones de respuesta.

3.7.3 Validación

Instrumento 1:

El instrumento que usaremos lo validaron jueces de expertos con grado de maestría con experiencia en el área asistencial y docencia universitaria, en un estudio titulada “Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional Lambayeque”, para optar el título de Licenciado en Enfermería, alcanzando un alto nivel de validez de 97 % con la prueba binomial.

Instrumento 2:

Validación sobre la satisfacción de las madres busca medir esta variable, mediante opinión favorable de juicio de expertos quienes validaron este instrumento en el trabajo académico “La calidad de atención de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud de breña”, mediante la prueba binomial con una proporción de preguntas aceptadas con una validez de 97 %.

3.7.4 Confiabilidad

El grado de confiabilidad se define como el producto de los resultados consistentes y coherentes del valor del instrumento y existe varias formas de calcular la confiabilidad, donde los valores fluctúan de cero a uno; el valor es nulo cuando los resultados del coeficiente es cero y cuando es uno la confiabilidad es máxima (38).

Para la confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención; en esta variable utilizaremos un instrumento ya validado por juicio de expertos, donde se aplicó una prueba piloto que originó datos e información que propiciaron en la entidad de salud la confiabilidad del instrumento y fue evaluado mediante alfa de Cronbach de 0,891 en la cual fue aceptada y considerada para su uso en este proyecto.

La confiabilidad de esta variable satisfacción de las madres es evaluado con el alfa de Cronbach de 0.7689, la cual fue aceptada y considerada para su uso en este proyecto.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Para este trabajo académico comienza con el visto bueno de la universidad, luego se obtiene la aprobación institucional, nuestra institución escribirá un documento de presentación al representante del establecimiento donde se ejecutará la encuesta, una vez aprobada la autorización de la institución procederemos a ingresar el proyecto de investigación en las instalaciones de investigación y docencia, enseguida coordinaremos con la encargada de jefatura de enfermería sobre el calendario de trabajo la realización de la encuesta.

Inmediatamente recopilados toda la información la codificaremos e ingresaremos para su procesamiento utilizando el software estadístico SPSS versión 25.0 para poder efectuar el análisis de la información, en el cual aplicaremos estadística descriptiva para su análisis; y para poder realizar correlación de las variables emplearemos la estadística inferencial con el análisis correlacional de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Aplicaremos a lo largo del proyecto:

Principio de autonomía, también se le conoce como respeto a los seres humanos establece que los individuos tienen la competencia para establecer sus propias normas y la libertad de aplicar sus propias consideraciones para elegir y decidir de forma autónoma que acciones realizar y elegir, aplicando su propio razonamiento (39). En el presente proyecto respeta la libre elección de los entrevistados y asegura que la información sea formal y veraz mediante el consentimiento informado. (anexo 3).

Principio de beneficencia, cuya finalidad es disminuir el daño y aumentar el beneficio (40). Este principio se ha aplicado para este trabajo académico con el propósito de perfeccionar los cuidados que se brinda a los neonatos y la satisfacción materna.

Principio de no maleficencia, este principio nos dice que no debemos hacer daño, es decir el equipo de salud debe preocuparse por hacer el bien y cuidarse de no hacer daño (41). Por lo tanto, se les comunicará a las madres entrevistadas que su contribución en este proyecto no amenaza, ni causará riesgo a su integridad y se realizará sin discriminación, ni preferencias ya que todas serán tratadas con el mismo respeto.

El principio de justicia está coordinado con la idea de la salud como un derecho fundamental y debe entenderse como justicia, teniendo en cuenta el comienzo primordial para todos los individuos con igualdad de derechos de manera equitativa y justa. (42). Todas las madres que participan en este proyecto van a ser tratadas bien con respeto y amabilidad; además se aplica por igual, sin ningún tipo de discriminación o preferencias.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades (se sugiere utilizar el diagrama de Gantt)

4.2. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Precio total
A. Material requerido:			
Folder	10	1.50	15.00
Papel bond	01 paquete	18.00	18.00
Lapiceros	10	1.00	10.00
Cuadernos	05	5.00	25.00
USB	01	50.00	50.00
B. Servicios necesarios:			
Servicios de impresión	300	0.50	150.00
Fotocopias	600	0.10	60.00
Anillados	02	50.00	100.00
Estadístico			600.00
C. Viáticos y pasajes			
Pasajes			600.00
Total			S/ 1628.00

5. Referencias

1. Brizuela V, Hannan L, Jigyasa S, Langer A, Tuncal O, Medir la calidad de la atención para todas las mujeres y los recién nacidos: ¿cómo sabemos si lo estamos haciendo bien? Una revisión de las herramientas de evaluación de instalaciones. The Lancet global Health. mayo de 2019, páginas e624-e632. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(19\)30033-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(19)30033-6).
2. Un W, Spotswood N, Hayman G, Vogel J, Narasia J, et al, Mejora de la calidad de la atención materna y neonatal en la región del Pacífico: Una revisión exploratoria. The Lancet Regional Health - Pacífico Occidental. Volumen 3, octubre de 2020, 100028. A.N. [https://www.thelancet.com/journals/lanwpc/article/PIIS2666-6065\(20\)30028-6/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanwpc/article/PIIS2666-6065(20)30028-6/fulltext)
3. Chou V, Neff W, Kanyangarara M, Estimación del impacto global de la mala calidad de la atención en los resultados maternos y neonatales en 81 países de ingresos bajos y medios: un estudio de modelado Publicado: diciembre 18, 2019.
4. Organización Panamericana de la Salud/Salud del Recién nacido, <https://www.paho.org/es/temas/salud-recien-nacido>
5. Instituto Nacional Materno Perinatal [Internet]. www.inmp.gob.pe. Disponible en: <https://www.inmp.gob.pe/institucional/boletines-estadisticos/1422371837>
6. Vargas V, Valecillos J, Hernández C, Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición, Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XIX, No. 4, octubre - diciembre 2013, pp. 663 - 671 faces - luz issn 1315-9518.
7. Santana de Freitas, Juliana. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza, Cep. 74605-70, Goiania, Go, Brasil.
8. Santana J, Bauer A, Queiroz A. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en un hospital universitario, Revista Latinoamericana de Enfermagen. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25029057/>.

9. Gómez Sangama I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de Enfermería brindado en la UCIN del INMP, Perú 2016.
10. Alfaro R, Corchon S, Ferrer E, Validez de los instrumentos para medir la satisfacción de una mujer y su pareja con la atención recibida durante el trabajo de parto y el parto: revisión sistemática. Volumen 55, diciembre 2017, páginas 103-112.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0266613817304680?via%3Dihub>
11. Zepeda K, Nivel de satisfacción materna paterna en relación con los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad cuidados intensivos neonatales, España 2021.
12. Salcedo Hernández, C, Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador 2020.
13. Lake T, et al, Satisfacción de los padres con cuidado y tratamiento relacionados con el cuidado de enfermería perdido en unidades de cuidados intensivos neonatales, EE. UU. 2020, volumen 8 – 2020, <https://doi.org/10.3389/fped.2020.00074>.
14. Canche F, Cuidado de enfermero en el servicio de pediatría y su redlacion con la satisfacción del usuario, Ecuador 2019.
15. Jaramillo L, Osorio S, Salazar Alejandro, Quality of Nursing Care: perception of Parents of Newborns hospitalized in neonatal units, Colombia 2018.
16. Guagchinga J, Rol de enfermería en la vinculación de los padres en el cuidado y adaptación del prematuro en el hospital general Latacunga en el área de neonatología, Ecuador 2018.
17. Pariasca Pérez, R, Satisfacción de madres y calidad de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Lim 2022

18. 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, 2020.
19. Domínguez Oliva S, Cuidados al recién nacido brindado por el enfermero y satisfacción percibida por madres atendidas del servicio de neonatología, Hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari, Amarilis, Huánuco, 2019.
20. Alvaron G, Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología Hospital nacional 2 de mayo Lima Perú, 2018.
21. Quijada E, Nario J, Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de apoyo San José, Callao, 2018.
22. Delgado A, Álvarez J, Aliaga R. Satisfacción del usuario como indicador de calidad, Revista mexicana de enfermería cardiológica 2003.
23. Elías Marroquín M, Nursing guarantee ing health carequality for people and families in npublic health services: aviewfrom Latin America, España 2017, 1130-8621/© 2017 Elsevier.
24. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue, Lima 2017.
25. Torres M, Modelo de calidad de la atención Medica de Avedis Donabedian, INFOCALSER, Venezuela, 2018.
26. Torres M, La Productividad social y la calidad, INFOCALSER, Venezuela, 2011.
27. Sánchez I. el diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud, Medisan vol. 20 num, 4 , Cuba 2016

28. Roco C, Garrido A, Seguridad del paciente y cultura de seguridad, Elsevier revista médica clínica los condes vol. 8 n° 5, tema central Anestesiología clínica pag 785- 795, 2017.
29. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I, La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. 2008 [citado 18 Sep 2015];34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-34662008000400013
30. Torres G, Leon R, Level of satisfaction in patients treated at the Orthodontics Department of a Peruvian Teaching Dental Clinic, Rev Estomatol, vol.25 n2. Lima 2015.
31. Doménech E, Gonzales N, Rodríguez J, Cuidados generales del recién nacido, Asociación española de pediatría 2008.
32. Gutierrez Z, Gallardo I, El cuidado humano y el aporte de las teorías de enfermería a la practica enfermera, revista cuatrimestral “conecta libertad” 2019/12/05 Vol. 4, Núm. 2 pp. 127-135 Aceptado (Accepted): 2020/07/18 ISSN 2661-6904 127
33. Gianella A, Introducción a la Epistemología y a la Metodología de la Ciencia. Editorial Universidad Nacional de La Plata (Pág. 39-128) (1995)
34. Corona J, Método en la ciencia, Notes on research methods, Medisur vol. 14 n° 1 Venezuela 2016.
35. Ruiz C, Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos, Copyright by DANAGA, tercera edición, Houston, Texas USA 2013.
36. Sánchez H, Reyes C, Metodología y diseño en la investigación científica, 5ta edición Perú 2015
37. Huairé E, Método de investigación, Dirección estable: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/78>
ARK: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/78>

38. Hernandez R, Mendoza C, Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. Mexico; editorial Mc Graw Hill education 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714p.
39. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M, Metodología de la investigación 6ª ed, Bogotá 2014.
40. Silva R, Brain L, Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico, México 2021, disponible en <https://books%2Cgoogle.com.pe/book>
41. Acevedo Perez. I, Ethical Issues in scientific research, vol. 8 nª 1 Chile 2002
42. Ferro M, Molina L, Rodriguez W. La bioética y sus principios vol. 47, n,2 Caracas 2009.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

“Calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de chincha – Perú, 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Ha1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.</p> <p>H01: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.</p>	<p>Calidad del Cuidado</p>	<p>Investigación aplicada</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de los recién nacidos?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de los recién nacidos.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Ha1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.</p> <p>H01: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Calidad técnica</p> <p>Calidad humana</p>	
<p>¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión técnica se relaciona con la satisfacción de las madres de los recién nacidos?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres de los recién nacidos.</p>	<p>Ha2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.</p> <p>H02: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.</p>	<p>Calidad del entorno</p> <p>Satisfacción de las madres.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Humana</p> <p>Oportuna</p>	<p>Diseño no experimental correlacional.</p> <p>Población: N= 108</p>
<p>¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión funcional se relaciona con la satisfacción de las madres de los recién nacidos?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión funcional y la satisfacción de las madres de los recién nacidos.</p>	<p>Ha3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión funcional y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.</p> <p>H03: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión funcional y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023.</p>	<p>Continua</p> <p>Segura</p>	<p>Muestra: 56</p>

Anexo 2: Encuesta

Datos generales

1. Edad.....

2. Grado de instrucción

Primaria () Secundaria () Técnico () Superior ()

3. Estado civil

Soltera () casada () Conviviente () otros ()

4. Ocupación

Independiente () ama de casa () Empleada ()

5. Cuantos días estuvo hospitalizada.....

Variable, Calidad de atención

Dimensión técnica científica

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

- 6. La enfermera responde a sus dudas e inquietudes
- 7. Identifica usted al profesional de enfermería
- 8. Le brinda la enfermera charlas acerca de cómo cuidar a su bebe en el hogar
- 9. La enfermera le brinda un buen trato
- 10. Le brinda la enfermera la seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebe en el hogar en la charla
- 11. Identifica Ud. el color de uniforme de la enfermera.

Dimensión humana

- 12. La enfermera conserva el orden de su persona durante el turno.
- 13. El cuidado brindado del profesional de enfermería a su bebé le parece el adecuado
- 14. La enfermera estableció con Ud. Un momento de diálogo
- 15. La enfermera al dirigirse a usted la llama por su nombre
- 16. La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebe disminuyen sus miedos

Dimensión del entorno

- 17. El ambiente que le brindaron fue de su agrado
- 18. La iluminación de los ambientes fue el adecuado
- 19. La acogida del ambiente hospitalario, arreglos, fueron los adecuados
- 20. Tuvo accesibilidad a los servicios del hospital
- 21. Se sintió a gusto con la privacidad que se le brindo
- 22. En el servicio se mantenía el orden correspondiente

Variable. Satisfacción de las madres	Buena	Regular	Mala
Dimensión Humana			
23. Los trámites administrativos son rápidos			
24. Encontró cama disponible en el momento indicado			
25. Recibió orientación sobre el alta del recién nacido			
Dimensión Oportuna			
26. ¿Hubo facilidades para la visita de los familiares?			
27. ¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a escucharlo y atender sus inquietudes?			
28. ¿La visita de la enfermera se dio diariamente y en el horario establecido?			
Dimensión Continua			
29. ¿Hubo facilidades para la visita de los familiares?			
30. ¿Le dieron orientación sobre los cuidados al momento del alta?			
Dimensión Segura			
31. ¿La visita de la enfermera se dio diariamente y en el horario establecido?			
32. ¿Existió privacidad y seguridad en su habitación?			
33. ¿La limpieza de los ambientes es buena?			
34. ¿El trato de la enfermera fue?			

Anexo 3. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos
Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Director del Hospital San José de Chíncha:.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Especialidad en cuidado enfermero en Neonatología, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de segunda especialidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “Calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital San José de Chíncha – Perú, 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Nombre y firma

DNI:

Anexo 4. Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: María Norma Sánchez Quispe.

Título: “Calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital San José de chincha – Perú, 2023”

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el servicio de neonatología de un hospital de Chincha-Perú, 2023. Su ejecución permitirá mejorar la calidad de atención a los recién nacidos, si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: una encuesta que puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de la investigación, 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.

Beneficios: tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados que le pueden ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco 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 su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente Si usted se siente incómodo durante la investigación, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con, María Norma Sánchez Quispe, número de teléfono:993197239, o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: 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:

Investigador Nombres:
DNI:

Reporte de Similitud Turnitin

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	researchgate.net Internet	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
3	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	1%
4	repositorio.upeu.edu.pe Internet	1%
5	Universidad Wiener on 2023-06-19 Submitted works	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	Submitted on 1687008490053 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-01-03 Submitted works	<1%