



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“SATISFACCIÓN DE LA MADRE SOBRE EL CUIDADO  
ENFERMERO EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2020”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN NEONATOLOGÍA**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. ESPINOZA CUEVA, ERLINDA ELVA**

**ASESOR**

**Mg. YURIK ANATOLI SUAREZ VALDERRAMA**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



### **DEDICATORIA**

Este presente investigación se lo dedico en primer lugar a Dios porque siempre guía mi camino, a mis padres que siempre me brindan su amor, y a mis docentes que me apoyaron en el proceso de formación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener por la formación que me brindaron y a los docentes que gracias a sus enseñanzas pude llegar hasta el punto donde me encuentro.

**ASESOR: MG. Yurik Anatoli Suarez Valderrama.**

#### Jurados

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

## Índice general

Índice general.....	ix
Índice de Anexo .....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
II. MATERIALES Y METODOS .....	7
2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION.....	7
2.2. POBLACION MUESTRA Y MUESTREO .....	7
2.2.1. Criterios de inclusión.....	7
2.2.2. Criterios de exclusión.....	7
2.3. VARIABLE DE ESTUDIO.....	7
2.4. DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE PRINCIPAL.....	7
2.5. DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLES PRINCIPAL.....	8
2.6. TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICION .....	8
2.7. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS .....	8
2.7.1. Autorización y coordinación para recolección de datos .....	8
2.7.2. Aplicación de los instrumentos para recolectar datos .....	9
2.8. METODO DE ANALISIS ESTADISTICO.....	9
2.9. ASPECTOS ETICOS .....	9
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	10
3.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	10
3.2. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO .....	11
BIBLIOGRAFIA.....	12
ANEXO.....	17





## Índice de Anexo

ANEXO 1: CUADRO DE OPERACIONALIZACION .....	18
ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	19
ANEXO 3: CUESTIONARIO DATOS SOCIODEMOGRAFICOS .....	20
ANEXO 4: CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE MADRES DE RECIEN NACIDOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA.....	21

## I. INTRODUCCION

El Neonato es considerado dentro de los 28 primeros días, siendo una etapa de vida vulnerable y donde la mayor parte de todas las muertes neonatales (75%) ocurren durante la primera semana de vida. Esta etapa nos presenta elevados índice de mortalidad, morbilidad por ciertos factores que pueden ser genéticos, infecciosos(1).

Bajo las perspectivas de los Objetivos de Desarrollo del Nuevo Milenio, debemos contribuir a disminuir la morbimortalidad en neonatos, implementando unidades de cuidados intensivos neonatales (UCIN), aplicando técnicas nuevas, procedimientos especializados, equipos de alta complejidad para favorecer la sobrevivencia y la participación activa de los padres en el cuidado de sus hijos, puesto que ellos no verbalizan, por lo tanto es importante la opinión de los padres para mejorar los cuidados(2).

La palabra satisfacción es percibida de manera subjetiva, se obtiene de algo que ya ha sido culminado, donde los objetivos fueron cumplidos con resultados óptimos, las personas pueden percibir de manera distinta, inclusive algunos buscan o quieren más y esto hace que puedan alcanzar la conformidad(3).

El organismo mundial de la salud (OMS) refiere que los países deben implementar normas para mejorar la calidad de atención, por ende reducir el 40% de recién nacidos que fallecen por escaso acceso a la atención de salud y generar satisfacción en los usuarios, mediante la creación de consensos y propiciar el cambio en su sistema de salud como cultura a la vez que demuestren preocupación por la calidad de los servicios entre proveedores y los usuarios(4).

La Organización Mundial de la Salud ha incitado la política de formación integral para el crecimiento humano de los expertos del sector salud, para conseguir el cuidado de los derechos humanos, teniendo como base que hay que tratar de forma humana a las personas sin importar su condición de salubridad, debido a que se debe tomar en cuenta que en la humanización es fundamental el apoyo de los individuos entre sí, con el fiel objetivo de evolucionar y comprender la fuerza de la vida(5).

La satisfacción del usuario en América Latina es determinada por factores influyentes que interfieren para conocer y estudiar el impacto, la cual propone impulsar nuevos estudios que unan los factores influyentes en la satisfacción del usuario y fomentar las mejoras en la atención por ende la satisfacción del usuario(6).

En México, presentan retos en salud tales como calidad, equidad y protección financiera para evaluar la calidad de atención por su grado de satisfacción según las expectativas del usuario obteniéndose insatisfacción y una percepción de mala calidad. Cuba, presenta un alto porcentaje de usuarios que se encuentran satisfechos con la atención de salud, en Colombia el nivel de satisfacción es muy alta la cual va depender de la percepción del servicio de cada individuo(7).

En el Perú, hay un incremento sobre la evaluación de la calidad de los sistemas de salud desde el punto de vista de los usuarios, resultando relevante puesto que el usuario satisfecho se adhiere más al tratamiento y muestra disponibilidad a colaborar con los procesos de atención disminuyendo los costos de la atención. La última evaluación realizada el año pasado, el 74,3% de usuarios refirió haber tenido satisfacción en su atención de bueno o muy bueno, siendo los departamentos de Amazonas (89,3%), Cajamarca (89%) con mayor porcentaje de satisfacción y Madre de Dios (65,3%) con el menor porcentaje de satisfacción(8).

El 2018 en un hospital especializado de Lima el nivel de satisfacción del usuario externo fue aceptable (80%) en todos los servicios, a diferencia de años anteriores se observa un incremento de los resultados que son obtenidos midiendo la calidad de atención de los servicios(9).

El trabajo de enfermería es individual, especial y determinado en los neonatos con el fin de cumplir las necesidades básicas lo cual es importante para el establecimiento de procesos a realizar en los neonatos y las madres estén satisfechas. Las madres sienten el apoyo cuando enfermería interviene en sus prioridades, informando respecto a la evolución de su niño, se les prepara para que asuman un rol activo y participativo para los cuidados a partir de sus capacidades y recursos(10).

La satisfacción es relevante como respuesta a la calidad de atención, existirá éxitos de los cuidados mientras se alcanza los valores y expectativas del mismo, de ahí que el Ministerio de Salud creó la guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo para identificar las causas principales del nivel de insatisfacción(11). La satisfacción, comparación dada por las expectativas del usuario entre la atención ideal y atención real, así como sentimientos, emociones de usuarios por los servicios médicos prestados, existe factores relacionados que intervienen para fomentar la satisfacción como la empatía, personal competente, eficacia en los cuidados, entorno amigable, acceso a medicamentos(12). El Cuidado del enfermero representa el equilibrio entre la persona cuidada y el profesional o quienes ejercen el cuidado, el personal de enfermería debe tener la capacidad del dominio de conocimiento con sustento científico, conocedor de múltiples técnicas o procedimientos así como la empatía, interacción con los familiares para el bienestar integral de las personas cuidadas y fomentar la satisfacción(13). El cuidado enfermero se determina por su carácter y capacidad en solución de problemas, innovador en desafíos volviéndose una profesión moderna en la interacción multidisciplinaria de salud fomentando respeto a la vida, cuidado del ser humano, realizamos diagnósticos y tratamientos de respuestas humanas, presentes o potenciales(14). Según A. Donabedian, para saber la satisfacción del cuidado enfermero es importante conocer 3 dimensiones: La dimensión técnica científica donde se utiliza conocimiento con el fin de abordar los conflictos de salud, se compone de eficacia, seguridad, integralidad. La dimensión Humana, el enfermero tiene herramientas para otorgar buen trato a familiares, se compone de información y ética. La dimensión entorno son factores que tiene el lugar para otorgar el servicio se constituye por accesibilidad, ambientación, limpieza, orden y comodidades(15).

Según Watson establece que las personas son “un ser en el mundo”, tomando en cuenta que éstos poseen tres factores: alma, cuerpo y espíritu; por lo cual es fundamental que el personal de salud debe cuidar dichos factores durante el procedimiento de atención. Con esta teoría se busca que el enfermero o enfermera desarrolle su nivel de empatía frente a los pacientes para que pueda proporcionar bienestar a los usuarios y comprometiéndose con la optimización de la atención(16).

A nivel internacional, Suárez L. y Col., (2018), en Cuba obtuvieron como resultado que el 85,6% de los encuestados refirieron haberse sentido satisfecho con la atención de enfermería, el 93,1% estuvo satisfecho por la limpieza, el 79,1% se mostró satisfecho con el tiempo de espera para los procedimientos de enfermería, el 63,3% se mostró satisfecho porque siempre hubo material e insumos para curaciones(17).

Robles J. y Col., (2016), en Ecuador concluyeron que el 94% de su población de estudio se mostró satisfecho con la atención de enfermería, entre otros resultados, el 60% del personal de enfermería casi siempre es respetuosa, amable y demuestra importancia por el bienestar de su hijo. El 71% estuvo satisfecho cuando realizaron preguntas y obtuvieron respuesta de la enfermera. El 51% refieren que siempre enfermería orienta de manera clara y adecuada(18).

Fernández M. y Col., (2016) en Ecuador en su artículo concluyen que el 39% de las madres encuestadas están satisfechas con la atención de enfermería que han brindado a su hijo. Según las actividades que realizan el 60% de las madres refieren que existe una buena atención de parte del personal de enfermería que labora en el servicio, el 35% mencionan que solo siguen la indicación del médico para el tratamiento y el 21% mencionan que no hay buena atención(19).

Baloy G. (2019) en Ecuador, concluye que el nivel de satisfacción respecto a la atención de los cuidados brindados es satisfactorio en un 84%. El 77% de los encuestados mencionan que fue satisfactorio respecto a la estadía durante el proceso de recuperación, el 80% refiere estar satisfecho con la información brindada, el 79% menciona estar satisfecho con la seguridad mostrada por el personal en las intervenciones y el 87% está satisfecho con la rapidez percibida por la familia(20).

Gonzales N. y Col., (2017) en México, En su artículo concluye que la satisfacción global fue buena en un 49%, en sus dimensiones de monitoreo el resultado fue bueno con un 74%, en la dimensión de necesidad la satisfacción es buena con el 72,7% y en la dimensión del establecimiento de relaciones de confianza la satisfacción es buena con el 61%, también se evaluó la relación entre la satisfacción y la escolaridad donde la satisfacción es buena en un 19,5% de padres con nivel secundario, respecto al tiempo de estancia la satisfacción es buena en un 23,3% con estancia menores a un día, el 36,4% refieren nivel de satisfacción buena con el personal de enfermería del turno matutino(21).

A nivel nacional, Medina D. (2016), concluye que el 54% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio respecto al cuidado de enfermería con los recién nacidos. Según su dimensión técnico científica el 59% presenta satisfacción media el 68% presenta satisfacción media en su dimensión humana y el 80% presenta satisfacción media en la dimensión del entorno(22). Duran F. y Col., (2018) concluyen en su tesis que el nivel de satisfacción es bueno en un 86,7% y el 13,3% refieren satisfacción regular y según sus dimensiones de la relación enfermera a madre, el 80% presentan nivel de satisfacción buena, en la dimensión cuidado transpersonal del servicio de neonatología, el 86,7% refieren el nivel de satisfacción es buena y en la dimensión momento del cuidado, el 80% de las madres mencionan nivel de satisfacción buena(23).

Rojas E. (2019), tuvo como resultado que el 70% tiene un nivel de satisfacción medio con respecto a la atención general y en sus dimensiones cuidado humano el 67,7% tiene nivel de satisfacción medio, en su dimensión cuidado seguro presentan nivel de satisfacción medio de 70,8% en la dimensión cuidado oportuno el 75,4% presenta nivel de satisfacción medio. El 68,5% presenta satisfacción de nivel medio en su dimensión cuidado continuo(24). Contreras M. y col., (2016) concluyeron que el 63% presenta nivel de satisfacción medio respecto a los cuidados enfermeros en el servicio de neonatología, el 53% presenta satisfacción medio en la dimensión técnica científica, 46% presenta nivel de satisfacción medio en la dimensión humana y el 60% presenta nivel de satisfacción media en la dimensión entorno(25).

Córdova J. (2018), concluyo que el 52,2% de los padres refieren sentir un nivel bajo de satisfacción respecto al servicio que brindan los enfermeros, el 37,7% refiere nivel medio y el 10,1% refiere nivel alto de satisfacción. Según su dimensión, continuo de la calidad del cuidado enfermero, el 55,1% de los encuestados refieren que es de nivel bajo y en la dimensión segura de la calidad del cuidado enfermero, el 79% refiere que el nivel es bajo(26).

La importancia del presente trabajo de investigación es dar a conocer la percepción de las madres sobre el cuidado brindado a los neonatos por parte del personal enfermero y su participación en el cuidado como aprendizaje para evitar muertes neonatales y contribuir a la disminución del elevado índice de

mortalidad. Tiene como justificación teórica porque la revisión bibliográfica será actualizada respecto a la satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero y los resultados serán relevantes para futuras investigaciones. Tiene como justificación práctica porque se realizará mejoramiento del cuidado enfermero identificando el nivel de satisfacción de las madres puesto que ellas son las indicadas para su determinación. Tiene como justificación metodológica por que se desea hallar resultados para ser distribuidos a instituciones de salud, comunidad científica, buscar mejorar el cuidado del enfermero siendo más humanizado.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general “Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología en un hospital de Lima, 2020”, siendo los objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión de aspectos técnicos de la atención sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología en un hospital de Lima, 2020, identificar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión de aspectos interpersonales de la atención sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología en un hospital de Lima, 2020 e identificar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión de aspectos del ambiente de la atención sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología en un hospital de Lima, 2020.

## **II. MATERIALES Y METODOS**

### **2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION**

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, con respecto al diseño se tiene que es descriptivo puesto que busca describir una realidad ya existente y de corte transversal por que se da en un determinado tiempo(27).

### **2.2. POBLACION MUESTRA Y MUESTREO**

La población está constituida por 60 Madres de neonatos hospitalizados en UCIN en un hospital de Lima; las cuales han sido elegidas según criterios de inclusión y exclusión y por ello mi población es finita.

#### **2.2.1. Criterios de inclusión**

- ✓ Mamás que quieran participar en la investigación, firmando el consentimiento informado
- ✓ Mamás de neonatos hospitalizados en UCIN por un tiempo mayor a tres días.

#### **2.2.2. Criterios de exclusión**

- ✓ Mamás que no acepten ser parte del estudio.
- ✓ Mamás que no tiene hospitalizado a su bebé
- ✓ Mamás de neonatos hospitalizados en UCIN por un tiempo menor a tres días.

### **2.3. VARIABLE DE ESTUDIO**

- ✓ Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero.

### **2.4. DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE PRINCIPAL**

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero, es la excelencia como resultado positivo que muestra una persona de acuerdo con la sensación de bienestar que percibe frente al cuidado enfermero recibida por el usuario y cumple con los estándares de calidad, puesto que los usuarios evalúan la calidad en relación a lo que esperan(28).



## **2.5. DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLES PRINCIPAL**

Es el resultado positivo que expresa la persona producto de la sensación de bienestar que perciben las madres sobre el cuidado enfermero en un hospital de Lima, 2020 la cual mediremos mediante las dimensiones técnica-científica, humana y entorno (27).

## **2.6. TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICION**

En este estudio de investigación fue la encuesta que se empleó como la forma de recolectar información, la cual permite obtener valores cuantitativos de características de la población para la cual se utilizó un instrumento.

El instrumento es el cuestionario de satisfacción de madres de recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología, fue puesto a prueba piloto para su estudio. Su uso en el Perú fue por la bachiller de enfermería Delia Nathaly Medina Sarmiento de la Universidad Ricardo Palma 2016, para su validez paso con 8 jueces de experto en el área, sus aportes permitieron mejoras en el instrumento para ser analizado por la prueba binomial obteniendo como resultado el valor  $p < 0.01$  y  $(95\% = 1.96)$  como prueba de confiabilidad y  $0,80\%$  de alfa de Crombach la cual resulta que el instrumento es válido y confiable en las tres dimensiones(22). El instrumento tiene 17 preguntas y 3 dimensiones, la dimensión técnica-científica corresponde del 1 a 6 ítems, la dimensión humana pertenece del 7 a 11 ítems, la dimensión entorno del 12 a 17 ítems, las respuestas son escala tipo Likert con alternativas de siempre, a veces y nunca con puntaje de 1 a 5 puntos(29).

## **2.7. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS**

### **2.7.1. Autorización y coordinación para recolección de datos**

Se realizará coordinaciones previas de la autorización de un hospital de Lima, mediante una carta de presentación emitida por la casa de estudio y así poder hacer uso de nuestra encuesta según criterio de inclusión y exclusión.

### **2.7.2. Aplicación de los instrumentos para recolectar datos**

La recaudación de datos será realizada en Enero - Febrero del presente año. Se acudirá en forma interdiaria a un hospital de Lima, la aplicación de los instrumentos tomará un tiempo de 40 min.

### **2.8. METODO DE ANALISIS ESTADISTICO**

La recaudación de los datos será vaciada a una tabla matriz en el software estadístico SPSS 24.0., se presentarán los resultados en cuadros o figuras estadísticas con su respectivo análisis teniendo presente los antecedentes y bases teóricas. Para medir la variable se utilizará la escala de estaciones, valorándose en satisfacción alta, medio y baja. Los resultados serán presentados en cuadros de distribución de frecuencia y doble entrada.

### **2.9. ASPECTOS ETICOS**

#### **Principio de autonomía**

A las madres de los niños prematuros se les respetó su decisión y voluntad de participación. Asimismo, se les dio a conocer los parámetros para solicitar su aprobación para que su colaboración fuera conforme durante el estudio.

#### **Principio de beneficencia**

Las madres que contribuyeron conocieron las ventajas que se obtendrían con las resultas de la investigación, asimismo se pudo dirigir mejores estrategias higiénicas para este grupo vulnerable.

#### **Principio de no maleficencia**

Cada una de las madres que fueron muestra de estudio supo que no existía riesgo sobre su participación durante el estudio.

#### **Principio de justicia**

Las madres de los niños prematuros fueron tratadas sin discriminación ni preferencia alguna.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	AÑO 2020															
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema			x	x												
Búsqueda de bibliografía				x												
Elaboración de la sección introducción: situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes.				x	x	x										
Elaboración de la sección introducción: importancia y justificación de la investigación						x	x									
Elaboración de la sección introducción: objetivos de la investigación.					x											
Elaboración de la sección material y métodos: enfoque y diseño de la investigación.							x	x								
Elaboración de la sección material y métodos: población, muestra y muestreo.							x									
Elaboración de la sección material y métodos: técnica e instrumento de recolección de datos									x	x						
Elaboración de la sección material y métodos: aspectos bioéticos									x	x						
Elaboración de la sección material y métodos: métodos de análisis de información.											x					
Elaboración de aspectos administrativos del estudio.											x					
Elaboración de los anexos											x					
Aprobación del proyecto											x	x				
Trabajo de campo												x				
Redacción del informe final versión 1											x	x	x	x	x	x
Sustentación de informe final														x	x	

### 3.2. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

MATERIALES	2020				TOTAL
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	S/.
<b>Equipos</b>					200
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
Internet					
<b>Otros</b>					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1430	270	30	170	2100

## BIBLIOGRAFIA

1. Ganoza Y. Nivel de Satisfacción de las madres en el cuidado de enfermería del recién nacido en el Hospital III EsSalud de Chimbote. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2017 [Internet].
2. Gómez I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados , sobre el cuidado de enfermería brindado en la UCIN del INMP [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [Internet]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6465/Gomez\\_si.pdf?sequence=3](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6465/Gomez_si.pdf?sequence=3)
3. DeConceptos.com. Concepto de satisfacción [sede Web]. Lima: DeConceptos.com; 2019 [actualizada el 3 de enero 2020; acceso 12 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>
4. Shamsuzzoha, B.; Leatherman S. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Bulletin of the World Health Organization [revista en Internet] 2020 [acceso 10 de octubre de 2020]; 92(7): 2-4. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
5. Blogspot.com. Lo mío lo mío es cuidar. [sede Web]. Lima: Blogspot.com; 2018 [actualizada el 3 de enero 2020; acceso 14 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://lomioescuidar.blogspot.com/2018/05/cuidado-humanizado>.
6. Reynaldos K, Achondo J, Azolas V. Factors That Influence the User Satisfaction of Primary Health Care Latin American: Integrative Review. Revista De Salud Publica-Cordoba [revista en Internet] 2017 [acceso 10 de septiembre de 2020]; 21(2): 67-78.
7. Martínez A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016, [tesis magistral] Colombia, Universidad de Ciencias, 2016 Aplicadas y ambientales. Disponible en:

<https://repository.udca.edu.co/handle/11158/639>

8. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimiento del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [revista en Internet] 2019 [acceso 24 de septiembre de 2020]; 36(4): :620-4.
9. INSN. Análisis de la situación de salud hospitalaria del instituto nacional de salud del niño san borja 2018 [sede Web]. Lima: Biblioteca nacional del Perú; [5 de julio del 2019; 22 de diciembre del 2020]. Minsa [Internet]. 2018; Disponible en: [www.insnsb.gob.pe](http://www.insnsb.gob.pe)
10. Acosta, M.; Cabrera N. Percepción de padres de hijos prematuros frente a la hospitalización en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal : un estudio de revisión documental. *UNIMAR* [revista en Internet] 2016 [acceso 30 de septiembre de 2020]; 34(1): 193-199. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/324877744\\_ARTICULO\\_PERCEPCION\\_DE\\_PADRES\\_EN\\_LA\\_UCIN](https://www.researchgate.net/publication/324877744_ARTICULO_PERCEPCION_DE_PADRES_EN_LA_UCIN)
11. Delgadillo D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San. Disponible en: <http://hdl.handle.net/123456789/4309>
12. Palomino, A.; Rivera, E.; Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano heredia, Lima-2018. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [Internet]. Disponible en: [https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones\\_jesus/capitulos\\_espanyol\\_jesus/2005\\_motivacion para el aprendizaje Perspectiva alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan\\_Aparicio7/publication/253571379\\_Los\\_estudios\\_sobre\\_el\\_cambio\\_conceptual\\_](https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_)
13. Coronado, A.; Vásquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el

- cuidado brindado por la enfermedad al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque , 2017. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018 [Internet]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1246>
14. Guerra L. Cuidado enfermero y satisfacción de madres de recién nacidos del Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto – Iquitos, 2018. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Union; 2018 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1109>
  15. Rios, C. Pezo B. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de Neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional de Loreto, 2018. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Union; 2018 [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1096/Ceci\\_Tesis\\_Trabajo\\_Investigación\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1096/Ceci_Tesis_Trabajo_Investigación_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
  16. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev enferm Herediana [revista en Internet] 2016 [acceso 8 de octubre de 2020]; 9(2) 127-136. Disponible en: <http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
  17. Suárez L, Rodríguez S, Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev. Med Electron [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de septiembre de 2020]; 40(4): 1002-1010. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008)
  18. Robles J, Rodriguez N. Calidad de atención de las enfermeras relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos del servicio de neonatología sala 205 del hospital gineco-obstétrico Isidro Ayora periodo noviembre-enero. [tesis Licenciatura]. Ecuador: Un [Internet]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6215>

19. Fernandez, M.; Sangopanta, G.; Espinoza, L.; Abril, R.; Nuñez S. Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría, Enfermeria Investiga [Revista en Internet] 2016 [25 de diciembre del 2020] 1 (2) 86-92. Disponible en: <http://ez.urosario.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.3df6c75647df4c0eb1fcab1eccd687d1&lang=es&site=eds-live&scope=site>
20. Baloy G. Nivel de satisfaccion de los familiares de pacientes pediatricos frente a la atencion del personal de enfermeria del hospital del sur Delfina Torres de Concha, [Tesis Licenciatura], 2019, Pontificia Universidad Catolica del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>
21. Gonzales, N.; Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermeria y satisfaccion del padre o tutor del paciente pediatrico hospitalizado, Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc, [revista en Internet] 2017 [acceso 27 de diciembre de 2020]; 25(3): 173-80. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
22. Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de Enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Ricardo Palma; 2016 [Internet]. Disponible en: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina\\_sd.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf)
23. Duran, F.; Marquina C. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital virgen de Fátima Chachapoyas 2017 [Tesis especialidad] Perú, universidad Pedro Ruiz Gallo, 2018. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3427>
24. Rojas E. Satisfaccion de las madres sobre la atencion que brinda la enfermera del servicio de neonatologia del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano de Huanuco. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad de Huanuco; 2019 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1831>



25. Contreras, M.; Cctamayo K. Satisfaccion de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio De neonatología - Hospital Domingo Olavegoya 2016. [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Roosevelt; 2014 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/38>
26. Córdova J. Calidad Del Cuidado Enfermero Y Nivel De Satisfacción De Los Padres De Niños Con Infección Respiratoria Aguda, Servicio Pediatría [Tesis Licenciatura], Perú,. Univ Inca Garcilaso la Vega [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192%0Ahttps://www.mendeley.com/viewer/?fileId=6c419d11-c524-decd-7749-7bdebb5b6f17&documentId=a085a1b4-7213-3633-97bd-6297f5734d38>
27. Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio M. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México: McGraw-Hill; 2014. 632 p.
28. Salhuana F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería , Hospital San Jose, Chincha 2016. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad San Pedro; 2018 [Internet]. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis\\_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
29. Alvaron G. Nivel de satisfaccion de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermeria al recién nacido en el servicio de neonatologia- Hospital Nacional Dos de Mayo-2018[tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Internet]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18107>

## **ANEXO**

## ANEXO 1: CUADRO DE OPERACIONALIZACION

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA EN UN HOSPITAL DE LIMA 2020								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción de la madre	Tipo de variable según su naturaleza:  Cualitativa  Escala de medición:  Ordinal	Satisfacción es la excelencia como resultado positivo que muestra una persona de acuerdo con la sensación de bienestar que percibe frente a la calidad de atención recibida por el usuario y cumple con los estándares de calidad, puesto que los usuarios evalúan la calidad en relación a lo que esperan(28).	Es el resultado positivo que expresa la persona producto de la sensación de bienestar que perciben las madres sobre el cuidado enfermero, la cual mediremos mediante las dimensiones técnica-científica humana y entorno.	Técnica-Científica	Es la capacidad de los proveedores de usar el mejor conocimiento disponible, para el abordaje de los problemas de salud. (Eficacia, seguridad integralidad).	6 (1, 2, 3, 4, 5, 6,)	Nivel de satisfacción Alta  Nivel de satisfacción Media  Nivel de satisfacción Baja	Puntaje de 12-17 será considerado comonivel de satisfacción alta.  Puntaje de 10-11 será considerado comonivel de satisfacción Media.  Puntaje de 1-9 será considerado comonivel de satisfacción baja.
				Humana	Es el estado de empatía respuesta expresada de las madres sobre el bienestar cuando se garantiza el cuidado que enfermería brinda, teniendo en cuenta el entorno biopsicosocial. (información ,ética)	5 (7, 8, 9, 10, 11)		
				Entorno	Se refiere a las instalaciones donde se brindan los servicios. (Accesibilidad, ambientación, limpieza, orden, comodidades.)	6 (12,13, 14, 15,16,17)		

## ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada Sra.

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación “Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología en un hospital de Lima, 2020” Si usted acepta participar en este estudio, se les aplicará 01 cuestionario orientado a conocer la satisfacción de las madres sobre el objeto de estudio.

Las informaciones sobre los datos del cuestionario serán confidenciales los mismos que serán anónimas, y serán registrado únicamente por la investigadora, además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación. La participación es voluntaria, Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda, el personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo.

He leído el procedimiento descrito arriba la investigadora me ha explicado sobre el estudio y voluntariamente doy mi consentimiento para participar de la investigación.

---

FIRMA DEL PARTICIPANTE

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

### ANEXO 3: CUESTIONARIO DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

#### I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de la Especialidad de Neonatología de la carrera de enfermería de la universidad Norbert Wiener, estoy realizando un estudio, cuyo objetivo es determinar “satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en un hospital de Lima, 2020. Solicito su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

#### II. INSTRUCCIONES GENERALES

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, estoy aquí para poder orientarla

#### Datos generales:

Complete y escriba un aspa (X) en el recuadro que más se ajuste a su realidad.

EDAD:.....

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria		Superior técnico	
Secundaria		Superior Universitario	

OCUPACIÓN DE LA MADRE:

Ama de casa		Trabajadora independiente	
Trabajadora dependiente			

CONDICION DEL PACIENTE

Paciente nuevo		Paciente de reingreso	
----------------	--	-----------------------	--

**ANEXO 4: CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE MADRES DE RECIEN NACIDOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA.**

**CODIGO**  
**N°.....**

**I.-PRESENTACION**

El cuestionario corresponde al trabajo de investigación titulado: “Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en un hospital de Lima 2020, el cual se realizará con el propósito de recolectar información veraz y confiable sobre el Cuidado Enfermero y Satisfacción de las madres de recién nacidos, la información que usted brinde sería estrictamente confidencial, si usted tiene alguna duda podrá pedir la aclaración respectiva, se le agradece por la información que nos brinde.

**II.-DATOS GENERALES**

- a. Edad de la madre.....
- b. Edad del recién nacido.....

**III.-DATOS DE LA INVESTIGADORA**

a. Nombres y apellidos:.....
b. Fecha:.....

**IV.-INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario tiene preguntas sobre aspectos relacionados al cuidado del personal profesional de Enfermería a recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología. Usted debe responder a todas las preguntas. Cualquier duda puede solicitar la aclaración respectiva al investigador que se encuentra conduciendo la entrevista.

## V.-CONTENIDO

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>ASPECTOS TECNICOS DE LA ATENCION</b>				
1.	¿La enfermera(o) responde a sus dudas e inquietudes?			
2.	¿Identifica usted al personal de enfermería?			
3.	¿Le brinda la enfermera (o) charlas o Sesiones educativas acerca de cómo cuidar a su bebé en el hogar?			
4.	¿El personal de enfermería le brinda un buen trato?			
5.	¿Le brinda la enfermera (o) la seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar durante las sesiones educativas?			
6.	¿El color del uniforme que identifica a la enfermera (o) es el turquesa?			
<b>ASPECTOS INTERPERSONALES DE LA ATENCION</b>				
7.	¿La enfermera (o) conserva el orden de su persona durante el turno?			
8.	¿El cuidado brindado del personal de enfermería a su bebé le parece el adecuado?			
9.	¿La enfermera (o) estableció con usted un momento de dialogo?			
10.	¿La enfermera (o) al dirigirse a usted le llama por su nombre			
11.	¿La información que le brinda la enfermera(o) acerca del cuidado a su bebé disminuye sus miedos?			
<b>ASPECTOS DEL AMBIENTE DE LA ATENCION</b>				
12.	¿El ambiente donde le atendió la enfermera (o) fue de su agrado ¿			
13.	¿La iluminación de los ambientes fue el adecuado?			
14.	¿La acogida del ambiente hospitalario y los arreglos fueron los adecuados?			
15.	¿Usted tuvo accesibilidad los servicios del Hospital?			
16.	¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindó la enfermera (o)?			
17.	¿Usted, observó orden en el Servicio de Neonatología del Hospital?			