



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**PERCEPCION Y SATISFACCION DE LA MADRE SOBRE LOS CUIDADOS  
QUE BRINDA LA ENFERMERA AL RECIÉN NACIDO EN TIEMPOS DE  
COVID 19, EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO CONJUNTO DEL  
CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO**

**BAJO, 2022**

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

**PRESENTADO POR:**

**AUTOR: GERONIMO RAMIREZ, ELBA ROSA**

**ASESOR: MAG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA**

**CODIGO ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

Trabajo Académico:

**“Percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempo de Covid, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022”**

Línea de investigación:

**Salud, Enfermedad y Ambiente**

**ASESOR: MAG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA**

**CODIGO ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres por haberme educado, inculcándome valores éticos y  
Nuestro creador por otorgarme la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a todos mis docentes por enseñarme e inculcarme valores, asimismo, a mi asesora de proyecto de investigación por ser mi guía en este estudio y su infinita paciencia y muestras de cariño, asimismo a mi familia por su infinito apoyo.

**ASESOR:**  
**MAG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA**

## **JURADO**

Presidente: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturunco Vera

Vocal : Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo

## ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	1
Abstract.....	2
1. ELPROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema de investigación.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivo específico.....	7
1.4. Justificación.....	8
1.4.1. Teórica.....	8
1.4.2. Metodológica.....	8
1.4.3. Práctica.....	9
1.5. Delimitación de la investigación.....	9
1.5.1. Temporal.....	9
1.5.2. Espacial.....	9
1.5.3. Recursos.....	9
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.1. Internacionales.....	10
2.1.2. Nacionales.....	13
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Formulación de la hipótesis.....	21
2.3.1. Hipótesis general.....	21
2.3.2. Hipótesis específica.....	22
3. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Método de la investigación.....	23
3.2. Enfoque de la investigación.....	23
3.3. Tipo de investigación.....	23

3.4. Diseño de la investigación.....	23
3.5. Población, muestra y muestreo.....	23
3.6. Variables y operalización.....	24
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7.1. Técnica.....	28
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	28
3.7.3. Validación.....	29
3.7.4. Confiabilidad.....	29
3.7.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9. Aspectos Éticos.....	30
4.Aspectos Administrativos.....	31
4.1. Cronograma de actividades.....	31
4.2. Presupuesto.....	32
5.Referencia.....	33
6.Anexos.....	36
6.1. Matriz de consistencia.....	36
6.2. Operalización de variables.....	38
6.3. Instrumentos.....	42
6.4. Consentimiento informado.....	49



## RESUMEN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define al recién nacido como aquel niño que tiene menos de 28 días de vida, siendo este periodo de mayor mortalidad, al cual se le debe de ofrecer una alimentación y una adecuada atención para mejorar las probabilidades de supervivencia y sentar las bases para una buena salud. Esta investigación tendrá como objetivo “Determinar la percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de Alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, Lima”. Método de la investigación: Se utilizará el método hipotético deductivo por describirá la problemática del estudio de lo general a lo particular, buscando comprobar la hipótesis, el enfoque de la investigación; es cuantitativo, porque las variables sujetas de estudio pueden ser medibles o cuantificables por medio de la estadística el tipo de investigación es aplicada, ya que dará alternativas de solución ante los problemas evidenciados. Población y muestra: La población para este estudio serán las madres que acuden a servicio de alojamiento conjunto del del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo durante el mes de abril del 2022 asimismo, se considerará a toda la población por lo cual no será necesario aplicar una muestra. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Para esta investigación a realizarse se aplicará 2 instrumentos validados

**Palabras claves:** Percepción, satisfacción, Enfermera.

## **ABSTRACT**

he World Health Organization (WHO), mentions the newborn as that child who is less than 28 days old, being this period of higher mortality, which refers to the importance of offering adequate nutrition and quality of care in order to improve the chances of survival of the newborn and laying the foundations for good health This research will aim to "Determine the mother's perception and satisfaction about the care provided by the nurse to the newborn in times of covid 19, in the Accommodation service set of the Maternal and Child Center Tahuantinsuyo Bajo, Lima". Research method: The hypothetical-deductive method will be used to describe the problem of the study from the general to the particular, seeking to verify the hypothesis, the research approach; It is quantitative, because the variables subject to study can be measurable or quantifiable through statistics. The type of research is applied, since it will provide alternative solutions to the problems evidenced. Population and sample: The population for this study will be the mothers who attend the joint accommodation service of the Tahuantinsuyo Bajo Maternal and Child Center during the month of April 2022. Likewise, the entire population will be considered, so it will not be necessary to apply a sample. Data collection techniques and instruments: For this research to be carried out, 2 validated instruments will be applied

**Keywords:** Perception, satisfaction, Nurse.

# 1. EL PROBLEMA

## 1.1.Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define al recién nacido como aquel niño que tiene menos de 28 días de vida, siendo este periodo de mayor mortalidad, al cual se le debe de ofrecer una alimentación y adecuada atención para mejorar las probabilidades de supervivencia y sentar las bases para una buena salud (1). En el año 2019 murieron 2, 4 millones de recién nacidos que representa el 47% de los niños menores de 5 años, siendo aproximadamente el 25% en el primer día del nacimiento y el 75% durante la primera semana de vida. Además, refiere que dicha situación es con mayor frecuencia en países en desarrollo a comparación con aquellos que tienen mayores ingresos económicos (2).

Se estima que las principales causas de mortalidad de los recién nacidos como “prematuridad (35%), complicaciones durante el parto (24%), sepsis o meningitis (15%), malformaciones congénitas (11%), neumonías (6%), tétanos (1%), diarrea (1%) y otros (7%)”, entre el periodo del 2000 al 2016 (3). En la actualidad se está afrontando la pandemia por covid 19 emergencia de salud pública más grande. Ante esta situación los servicios neonatales han sido afectados considerablemente, pero se han tenido que adoptar planes de contingencia de acuerdo con las recomendaciones de los informes técnicos de salud (4). Muchos centros de salud han adaptado ambientes para madres con o sin covid 19, incluso la estancia hospitalaria en menor tiempo para así reducir el riesgo de contagio para la madre, el recién nacido y el personal de salud, han limitado actividades como acompañamiento del padre durante el parto, contacto piel a piel separación del recién nacido y la madre, en caso

este comprometida su salud de la madre por covid; pero si la madre se encuentra estable continúan juntos con los cuidados necesarios para evitar la transmisión como el uso de mascarilla, caretas faciales al alimentarlo (5). La pandemia ocasiono grandes estragos dejando muchas muertes, pérdidas económicas, niños en orfandad, desempleo, asimismo, las atenciones en los Centros asistenciales se vieron limitadas se priorizaron las atenciones por emergencias, los controles a los neonatos se postergaron (6).

La organización Panamericana de la Salud realizo una encuesta a 158 países vía los resultados obtenidos confirmaron que las atenciones por consulta externas habían sido diferidas lo que representa una amenaza para la salud de la población siendo los más afectados los neonatos por su fragilidad, el 64% de los países difería las atenciones ambulatorias mientras solo un 25% aun mantenía acceso a las atenciones de consultas externas (7). En este contexto para el Perú, ha sido catastrófico hacerle frente a este problema, la falta de infraestructura equipamientos, déficit en la dotación de recursos humanos en los Centros Asistenciales, el cierre de consultorios externos como neonatología lo cual ha ocasionado una gran insatisfacción de los usuarios de acuden a los Establecimientos de Salud en busca de una atención oportuna (8).

Asimismo, el aislamiento obligatorio durante la pandemia ha impedido el libre tránsito de las personas que se dirigían a las instituciones de salud por alguna dolencia, las citas médicas eran postergadas, siendo finalmente suspendidas, se implementó las teleconsultas, lo cual no logro satisfacer a la población, a la fecha se ha reaberturado las atenciones por consulta externas pero con cupos limitados manteniendo la distancia social lo cual sigue generando malestar y la percepción que los usuarios tienen es de insatisfacción con respectos a los

servicios brindados (9). En el Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, en los últimos años para acceder a una cita los usuarios tienen que realizar colas desde las 4 am para lograr una consulta por consultorios externos, cabe mencionar que meses atrás no se permitía el alojamiento conjunto materna producto de la pandemia, los recién nacidos recibían alimentación con sucedáneo de la leche lo cual generaba una inquietud, evidenciando la falta de satisfacción por los servicios recibidos (10).

La enfermera es una profesional que brinda cuidados esenciales en todos los campos, uno de ellos es neonatología que necesita una mayor atención, ya que los neonatos son frágiles, susceptibles a infecciones y es en los servicios de alojamiento conjunto donde se educa a la madre sobre los cuidados del recién nacido (11). Por lo mencionado se plantea el siguiente problema a investigar.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidado humanizado y la percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022?

### **1.2.3. Objetivo general**

Determinar la relación entre la percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de Alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2022.

### **1.2.4. Objetivo específico**

Identificar la relación entre la dimensión cuidado humanizado y la percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2022.

Identificar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2022.

Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2022.

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Teórica**

Este estudio será relevante ya que recolectará información de estudios retrospectivos que coadyuvará para hacer una revisión de la problemática actual de la percepción y satisfacción de las progenitoras que acuden en busca de un servicio a las instalaciones del Centro de Salud Tahuantinsuyo Bajo y son atendidas por el profesional de enfermería. Asimismo, contribuirá a los estudiantes de enfermería ya que podrán analizar a profundidad este tema álgido que repercute en la población que requiere una atención de salud, además, los profesionales que se encuentre laborando podrá plasmar alternativas de solución.

#### **1.3.2. Metodológica**

El estudio ayudara a identificar los nudos críticos sobre la percepción frente a la calidad de atención asimismo nos ayudará hacer una evaluación exhaustiva del instrumento que se aplicará, como la calidad de atención que brindan las enfermeras, Por lo tanto, se utilizará un estudio de carácter cuantitativo, ayudando al diseño de estrategias que brinden alternativas de solución frente a esta problemática, asimismo podrá servir con nuevos aportes en investigaciones venideras y la utilización de instrumentos válidos y confiables.



### **1.3.3. Práctica**

Este estudio beneficiara a las madres de los neonatos que acuden a las instalaciones del “Centro de Salud de Tahuantinsuyo bajo” que requieren una atención de salud. Por consiguiente, las instituciones de Salud deben garantizar una atención de calidad basada en el respeto y la equidad. En ese sentido este estudio coadyuvara para generar aportes innovadores con el propósito de mejorar las atenciones de salud.

## **1.4. Delimitación de la investigación**

### **1.4.1. Temporal.**

La investigación por realizarse se desarrollará abril del 2022, en un Centro de Salud de nivel de 1-4, del Distrito de Independencia.

### **1.4.2. Espacial.**

La investigación se desarrollará en el Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo de nivel de 1-4, localizado en la avenida Chinchaysuyo cuadra 4 S/N, del distrito de independencia

### **1.4.3. Recursos**

Este estudio será solventado en su totalidad por el investigador.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **A nivel internacional:**

**Juárez, (12).** En el 2021, realizo un estudio que tiene como objetivo “determinar la percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados del recién nacido que realiza el profesional de enfermería del Servicio de neonatología en tiempos de covid de la Clínica de la Mujer Medica”, el diseño metodológico que empleo es de tipo descriptivo, el diseño no correlacional, experimental, la muestra estuvo constituida por 354. Se utilizó la encuesta como técnica los resultados obtenidos, señalan que 68.8% de las madres tienen una percepción buena sobre la atención, el 48.9 manifiesta sentir malestar con respecto a la facturación o gastos por servicio recibido y un 85% señala sentirse satisfecho con las atenciones que brinda el profesional de enfermería y por último el 77.4% se muestra satisfecho por la atención prestadas por parte de médico, las conclusiones halladas determinaron que la entidad cumple con el servicio que requiere el usuario, pero es necesario inculcar a la población sobre el uso de la infraestructura con respecto a los servicios higiénicos.

**Jerez, (13).** En el 2021, realizo un estudio que tiene como objetivo “determinar la percepción y satisfacción de las madres sobre la atención del recién nacido brindado por el profesional de enfermería en épocas de covid” el diseño metodológico fue cualitativo, el diseño descriptivo la población estuvo determinado por mujeres en estado de puerperio

mediato la muestra fue censal, la técnica fue la entrevista semiestructurada para ello se utilizó una grabadora los resultados establecieron que las puérperas se sienten satisfechas con la atención recibida por parte del profesional de enfermería, la información recibida las ayudo a calmarse, las madres señalaron que la atención durante el parto fue adecuado, las conclusiones señalan que el profesional de enfermería brinda una atención humanizada, la parte educativa influyo en las percepción acerca de la atención prestada.

**Ríos, (14).** En el 2018, realizado una investigación y tiene como objetivo “determinar la percepción y la satisfacción que tienen la madre sobre la atención del recién nacido del profesional de salud del Hospital Santa Rosa de Tenjo”, utilizando una método multicéntrico observacional descriptivo, para determinar la muestra se contemplaron los días lunes miércoles y jueves como instrumento se hizo uso del cuestionario con su respectiva encuesta, y como resultado se obtuvo que el 71% la evaluación con énfasis en la percepción señalaron estar satisfecho con la atención prestada por parte de la institución de salud, por otro lado 25 pacientes mencionaron estar muy satisfecho con la atención brindado por parte del equipo de salud y por último el 1% señalaron estar insatisfecho con la atención prestada las conclusiones determinaron que los resultados encontrados relacionan la satisfacción de los pacientes por la efectividad y el acceso.

**Quinteros, (15).** En el 2019, realizo un estudio y tienen como objetivo “determinar la percepción y satisfacción que tienen las madres sobre los cuidados del recién nacido que realiza el profesional de enfermería del servicio de neonatología del Hospital San Antonio de Chía”. Como aplico un estudio multicéntrico, observacional, descriptivo, y de corte

transversal; la población estuvo comprendida por los usuarios que acudían a su cita en los consultorios externos el tipo de muestro es no probabilístico asimismo para recabar información a la muestra establecida se establecieron fechas 3 veces a la semana y se aplicó un instrumento representado por la cuestionario y una encuesta de tipo “Pecasuss”, los resultados evidenciaron que el 38% estuvo insatisfecho por las largas horas que tuvieron que esperar para ser atendidos, el 50% señalaron que se sentían satisfechos por la infraestructura de la institución y el 73% señala que recibió un buen trato por parte del personal de salud, llegando a las siguientes conclusiones; la mayor parte de usuarios que acude al servicio de consultorio externo se encuentra satisfechos sin embargó los nudos críticos que se identificaron fueron organización y equipamiento.

**Lapo, (16).** En el 2019, realizo una investigación y tiene como objetivo “determinar la percepción y satisfacción de la madres que acuden al área de consulta externa de neonatología”, para ello utilizo una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo de corte trasversal, con una muestra de 540, como instrumento aplico la encuesta seguido de una técnica como la entrevista, los hallazgos evidenciaron el 80% señala que los implementos son adecuados con una buena accesibilidad que garantiza atención de salud en cuanto a las conclusiones el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensiones calidez humana de atención, calidad, fue buena pero tuvieron inconvenientes en la atención del servicio de farmacia.

### **A nivel nacional:**

**Godoy, (17).** En el 2021, realizó un estudio y plantea como objetivo “Determinar la percepción y satisfacción sobre los cuidados del recién nacido que brinda el profesional de enfermería en tiempos de covid del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho”, para ello utilizo el tipo de investigación cuantitativo, no experimental, el diseño de estudio es de correlacional y de corte trasversal, la muestra estuvo determinada por 100 madres asimismo, para ambas variables se aplicó un cuestionario como instrumentos con sus respectivas encuestas, los hallazgos evidenciaron que el 45% se siente satisfecho, seguido del 25% que manifiesta sentirse insatisfecho, el 20% manifiesta estar poco satisfecho, el 10% señala sentirse muy satisfecho, las conclusiones que los usuarios que acuden a las instalaciones de ellos servicios de salud perciben satisfacción, lo que refleja un adecuado nivel de satisfacción en la institución de salud.

**Cuba, (18).** En el 2019, realizó una investigación y tiene como objetivo “determinar la relación que existe entre la percepción y la satisfacción de la madre que acude a la consulta de neonatología del HVLH, ” empleo el tipo de estudio básico y el diseño no experimental con corte trasversal, la muestra estuvo representada por 97 usuarios, asimismo, era necesario un instrumento para recolectar los datos y se hizo por medio de la encuesta para determinar la “satisfacción del usuario” por otro lado se hizo uso de la ficha de tiempos para lograr medir el tiempo de espera, los resultados obtenidos determinaron que el 42% señala sentirse satisfecho el 23% refiere no sentirse satisfecho asimismo, el 45% indica sentirse satisfechos ya que esperan entre 15 a media hora para que los atiendan las conclusiones determinaron que los usuarios son atendidos oportunamente reflejando satisfacción.

**Andrade, (19).** En el 2019, realizó una investigación y tiene como objetivo “determinar la percepción y satisfacción del sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al recién nacido en el Hospital Nacional Dos de Mayo” para lo cual utiliza como diseño metodológico el tipo cuantitativo, método es de tipo descriptivo la población estuvo constituida por 43 personas con lazos de consanguinidad el tipo de muestreo probabilístico y para la muestra se utilizó a 30 personas, Asimismo. La técnica aplicada fue la encuesta con su respectivo instrumento cuestionario “tipo Likert” los hallazgos finales demostraron que el 53% de las personas sujetas de estudios tienen una percepción favorable, respecto a la dimensión intersocial, emocional, espiritual el 55% de los familiares tienen una percepción favorable asimismo el 65% de las familias encuestadas tienen una percepción favorable en cuanto a su dimensión física.

**Espinoza, (20).** En el 2019, realizó una investigación y tiene como objetivo “Determinar la percepción y satisfacción de las madres acerca del cuidado del profesional de enfermería en el área de neonatología del Hospital San Bartolomé”, con un enfoque cuantitativo, aplicado, el diseño es descriptivo y en un determinado periodo la población estuvo compuesta por 30 progenitoras por ser una población pequeña se trabajó con una muestra censal, se utilizó un instrumento como el cuestionario con su respectiva técnica llamada entrevista, teniendo los siguientes resultados: el 100% de las progenitoras tienen una percepción desfavorable, seguido del 60% que evidencia una percepción favorable asimismo, 27% tienen una percepción muy favorable llegando a la siguiente conclusión las progenitoras tienen una percepción desfavorable acerca de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería las conclusiones encontradas determinaron que gran parte de los familiares

evidencian una percepción favorable sobre el cuidado humanizado de parte del profesional de enfermería asimismo una mínima parte percibe una atención desfavorable.

**Espinoza, (21).** En el 2018, realizo una investigación y tiene como objetivo “determinar el nivel de satisfacción y percepción de la madre sobre del recién nacido en el servicio de Neonatología – Hospital Domingo Olavegoya Jauja”, el tipo de investigación cuantitativo, no experimental, diseño de estudio descriptivo y de corte trasversal asimismo, la población inmersa en el estudio fue de 43 madres, la muestra estuvo constituida por 30 madres, la técnica empleada es la entrevista como resultado se demostró que 63% de las progenitoras evidenciaron un nivel medio de satisfacción referente al cuidado que brinda la enfermera, seguido del 46% en su dimensión humana el nivel de satisfacción es medio, concluyendo que el nivel de satisfacción que manifiestan las madres o progenitoras es de nivel medio.

## 2. Bases teóricas

### 2.2 Definiciones de Recién Nacido:

El recién nacido por su condición necesita de cuidados especiales Durante el primer mes el neonato sufre cambios tanto en la temperatura corporal, respiración y de alimentación. “Un niño nacido entre la semana 37 y la semana 42 de gestación se llama recién nacido a término. Si nace antes de la semana 37 se llama pretérmino y después de la semana 42, postérmino” (22). Los signos de alarma que puede presentar el recién nacido son la temperatura mayor a 37.5° o menor a 36°, dificultad para respirar, cambios en la coloración de la piel, enrojecimiento o secreción purulenta del ombligo, vómitos explosivos, fiebre, cianosis, deposiciones líquidas, rechazo de la alimentación (23). El recién nacido atraviesa etapas para lograr su estabilidad y adaptarse al medio ambiente, regular su medio interno sus necesidades de alimentación, respiración, sueño, necesidades de protección y afecto para lograr su supervivencia (24).

**Cuidados del recién nacido:** implica múltiples cuidados con la función de brindar cuidados esenciales para su adecuado crecimiento y desarrollo, la leche materna cumple una función importante para que el recién nacido desarrolle inmunidad frente a las infecciones, es necesario tener cuidado sobre la técnica adecuada de la lactancia asimismo el aseo de recién nacido brinda (25). El cuidado debe ser integral, satisfacciones sus necesidades básicas “lo que significa considerar acciones de fortalecimiento y de protección a la salud respecto a factores agresores o lesivos y evitar daños permanentes que disminuyan el bienestar y desarrollo integral del individuo” (26).



**Cuidados del recién nacido en tiempos de covid 19:** Científicamente no está demostrada la trasmisión madre a hijo, lo cual no implica riesgo que él bebé pueda permanecer junto a la madre, si la madre está infectada y no presenta síntomas la lactancia materna no está contraindicada pero se debe utilizar todas las barreras de protección como protector facial, mascarillas, asimismo el lavado de mano frecuente, tener al alcance alcohol de 70°, evitar la visitas de familiares, en caso de que la madre manifiesta síntomas debe ser aislada con la finalidad de evitar la propagación del virus ya que en neonato es proclive a contraer cualquier tipo de infección (27).

### **2.2.1. La percepción de la madre**

Considerado como parte de un proceso donde la persona o el receptor procesa una información y de acuerdo con datos obtenidos anteriormente en su conciencia va generando un tipo de información que le permitirá aceptar o rechazar. También definida como la sensación personal del usuario que resulta de una impresión hecha por sentidos (17). Para Puigserver se percibe por medios de nuestros sentidos como audición, visión, gusto y tacto de acuerdo a Matlin la percepción incluye la interpretación de las sensaciones, dándoles significado y organización”. Para Feldman es “la organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro (18).

Por otra parte Day refiere que la percepción es un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo

más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa (19). La percepción del familiar: está relacionado sobre la atención que brinda el profesional de enfermería, haciendo una interpretación de ese momento y ellos le dan una connotación sobre ese suceso.

### **Dimensión de la percepción del cuidado que brinda la enfermera**

**Cuidado Humanizado:** Watson en su teoría describe el cuidado como un tipo de relación transpersonal donde el cuidado humano es esencial y el trato que se brinda a la otra persona debe ser en base al respeto, asimismo se define al cuidado humanizado “como conjunto de acciones del personal de enfermería en todo lo que realiza para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar un ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa holísticamente” (20). Por otro lado, el cuidado humanizado que la enfermera brinda es la esencia de esta profesión que está basada en salvaguardar y mejorar la calidad de vida de las personas (21).

## **Definición de Satisfacción**

“La satisfacción del usuario en servicios de salud y calidad de atención es un aspecto que en términos de evaluación ha venido cobrando mayor interés en salud pública, siendo considerada desde hace tres décadas uno de los ejes de evaluación de la calidad de servicios de salud” (22). Para Avedis, la satisfacción de los usuarios es considerado como un punto de vista humanístico donde se evidencia la atención brindada por el personal de salud asimismo evalúa en tres dimensiones como humana técnico científica y entorno (23).

### **Satisfacción del Usuario:**

Se define como un desarrollo que ocurre en las ciencias médicas hoy en día se ha generado la necesidad de evaluar si el paciente o usuario que acude a los servicios de salud asimismo está considerado como indicador de salud. Para Philip K. ese tipo de estado emocional del sujeto y ese estado de ánimo o emocional es percibido por su entorno que lo rodea, asimismo, ese entorno puede emitir un juicio crítico acerca de la persona (24). Para Cela define si el usuario se siente feliz o satisfecho con el servicio prestado o si sus necesidades son atendidas (25).

- Elementos de la satisfacción:

Se considera 10 elementos entre las cuales están la cortesía, disponibilidad, agilidad, comunicación, confianza, competencia, accesibilidad, cortesía, atención y servicio

- Importancia de la satisfacción del usuario:

Cuando el individuo tiene una necesidad de salud por todos los medios busca lograr la satisfacción que requiere, es por ello la importancia que ello depende su recuperación, “Un cliente satisfecho además de repetir sus asistencias a la organización en el futuro, será la

mejor publicidad que los productos puedan tener, en la satisfacción del paciente que se logra por primera vez, es importante tener en cuenta que las expectativas de los clientes cambian, lo que quiere decir que la consulta con los pacientes debe ser frecuente para ajustar la comprensión de sus expectativas” (26).

### **Dimensiones de la satisfacción del Usuario**

**Dimensión Humana:** se define como la atención interpersonal que se brinda al paciente o usuario, incluye características como el respeto a la vida y su idiosincrasia, la información que se brinda al paciente o familiar debe ser verídica manteniendo un lenguaje sencillo con la finalidad que el receptor logre entender, con un trato justo, amable, cordial y empático, asimismo basada en los principios éticos y morales, demostrando interés por las necesidades del paciente y transmitiendo la calma al familiar (27).

**Dimensión entorno:** son los mecanismos que la instituciones o servicios de salud brinda para mejorar las prestaciones de salud que incluye infraestructura, limpieza, amabilidad y la privacidad durante la atención asimismo con tarifas accesibles para la población que necesita de una atención (28).

### **Teoría de enfermería**

La teoría de enfermería de Patricia Benner. “modelo denominado o considerado como novato a experto, permite llegar a las conclusiones de cómo es que los profesionales de enfermería, logran explicar, cómo adquieren las habilidades, destreza durante el ejercicio de sus labores como profesionales”. Donde menciona como va fortaleciendo sus habilidades desde el inicio

de la formación universitaria, todos los conocimientos adquiridos servirán para transmitir a los pacientes con énfasis en una cultura de prevención (29).

### **Cuidado de enfermería**

Enfermería en los últimos tiempos ha cobrado relevancia producto de la pandemia covid 19 se le ha dado importancia a la profesión tan anegada que se ha caracterizado por brindar cuidados oportunamente teniendo en cuenta el conocimiento científico que la enfermera posee como parte de su formación, siempre se encontrará una enfermera en todas las áreas de salud se caracteriza por ser el profesional que está a lado del paciente satisfaciendo sus necesidades básicas, en los servicios de alojamiento conjunto la enfermera está enfocada en brindar una atención al recién nacido y por ende educar a la madre sobre sus cuidados (30).

## **2.3. Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general (Hi)**

Existe relación significativa entre la percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022.

No existe relación significativa entre la percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la dimensión cuidado humanizado y la percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022.

Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022.

Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.3. Método de la investigación**

En la investigación se utilizará método hipotético deductivo este método identifica el problema asimismo se planteará una hipótesis y se ira describiendo el problema de lo general hacia lo particular, teniendo como objetivo confirmar o desestimar la hipótesis (31).

#### **3.4. Enfoque de la investigación**

Cuantitativo, porque las variables sujetas de estudio pueden ser medibles o cuantificable por medio de la estadística (32).

#### **3.5. Tipo de investigación.**

Para este estudio de investigación el tipo será aplicada, porque dará alternativas de solución ante los problemas evidenciados (32).

#### **3.6. Diseño de la investigación.**

Se utilizará un diseño correlacional, no experimental y de corte transversal, que buscara relacionar las variables de estudio asimismo no serán manipuladas y será aplicado en un tiempo establecido (33).

#### **3.7. Población muestra y muestreo**

La población para este estudio serán las madres que acuden a servicio de alojamiento del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo conjunto durante el mes de abril del 2022,

asimismo se considerará a toda la población, por lo cual no será necesario aplicar una muestra.

- **Criterios de inclusión:**

- Madres que están hospitalizadas en el servicio de alojamiento conjunto.
- Madres que autorizan ser parte de este estudio.
- Madres menores o mayores de 18 años de edad.

- **Criterios de Exclusión:**

- Madres que no están hospitalizadas en el servicio de alojamiento conjunto.
- Madres que no deseen ser parte de este estudio

## **2.6. Variables y operalización**

**3.6.1 V1:** Percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido.

**Definición Conceptual:** es la sensación o juicio que emite la madre respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermera, como resultado puede ser muy favorable, favorable o desfavorable (18).



Dimensión	indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Cuidado humanizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuántos días de nacido tiene su niño.</li> <li>- Considera usted que la enfermera conoce las necesidades de su niño.</li> <li>- La enfermera muestra ternura en el trato a su niño.</li> <li>- La enfermera muestra respeto</li> <li>- La enfermera logra que el niño la acepte como su cuidadora.</li> <li>- Considera que la enfermera brinda un cuidado humanizado al recién nacido.</li> <li>- Hay una prioridad en el área de neonatología del hospital por brindar un cuidado humanizado a los neonatos.</li> <li>- Ha observado algún problema durante la labor de cuidado de la enfermera</li> <li>- Qué percepción tiene usted acerca del cuidado que brinda la enfermera a su niño</li> <li>- Considera que las enfermeras muestran afecto a los menores durante el cuidado</li> <li>- Percibe que el clima del servicio de neonatología del hospital es propicio para el cuidado del niño</li> <li>- Ha tenido algún problema con una enfermera, por mal trato.</li> <li>- Ha observado algún caso de maltrato de una enfermera a una madre.</li> <li>- Con respecto a la información que brinda la enfermera del estado de salud de su niño, usted tiene una percepción.</li> </ul> <p>Cómo considera el cuidado de parte de la enfermera.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Puntaje</p> <p>Muy favorable:3</p> <p>Favorable:2</p> <p>Desfavorable:1</p>	<p>Percibe: 41 - 60 puntos.</p> <p>No percibe: 20 – 40 puntos.</p>

### 3.6.2. Variable Satisfacción de la madre

**Definición operacional:** si el usuario se siente feliz o satisfecho con el servicio prestado o si sus necesidades atendidas y para ello se aplicara un cuestionario (23).

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El personal de enfermería muestra cortesía hacia Ud.</li> <li>- El personal de enfermería muestra paciencia en la atención de su recién nacido</li> <li>- El personal de enfermería entiende que Ud. esta adolorida y le apoya con su recién nacido</li> <li>- El personal de enfermería resuelve tus dudas en el cuidado del recién nacido.</li> <li>- Entiende cuando el personal de enfermería le habla.</li> <li>- La enfermera le brinda confianza mientras atiende a su recién nacido.</li> <li>- La enfermera conversa con Ud. mientras brinda atención a su recién nacido.</li> <li>- El personal de enfermería respeta mi opinión.</li> <li>- La enfermera deja cómodo a su bebe después de atenderlo.</li> <li>- La enfermera está atenta mientras atiende a su recién nacido</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Puntuación:</p> <p>Muy satisfecho 3</p> <p>Satisfecho:2</p> <p>Insatisfecho:1</p>	<p>Muy satisfactorio:</p> <p>55 - 72 puntos.</p> <p>Satisfactorio:</p> <p>37 - 54 puntos.</p> <p>Insatisfactorio:</p> <p>24 – 36 puntos.</p>

Entorno	<p>-El personal de enfermería acude cuando lo necesita.</p> <p>-Cree usted que el tiempo que el personal de enfermería es suficiente para educarla sobre la atención del recién nacido.</p> <p>-Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno mañana.</p> <p>-Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno tarde.</p> <p>-Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno noche.</p> <p>-El personal de enfermería controla los signos vitales del recién nacido en cada turno.</p> <p>-El personal de enfermería me enseña los cuidados del cordón umbilical.</p> <p>-El personal de enfermería me educa y me enseña sobre la técnica de lactancia Materna.</p> <p>-El personal de enfermería me enseña cómo y cuándo cambiar el pañal a mi recién nacido.</p> <p>-El personal de enfermería me enseña a identificar signos de alarma en mi recién nacido</p> <p>-El personal de enfermería me enseña la posición en la que debe dormir mi recién nacido</p> <p>-El personal de enfermería me hace sentir calmado y relajado durante la atención de mi recién nacido</p> <p>-El personal de enfermería me hace sentir seguro para atender a mi recién nacido.</p> <p>-Considera usted que el personal de enfermería respeta sus costumbres.</p>		
---------	---	--	--

### **3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

#### **3.7.1. Técnica**

En este estudio el investigador empleará dos instrumentos validados el primero Para “nivel de percepción que tienen las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera al neonato” tendrá como técnica la encuesta. Asimismo, el segundo instrumento que ayudara a determinar “el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido”, a través de la encuesta como técnica.

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

El primer instrumento “nivel de percepción que tienen las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera al neonato” tendrá como técnica la encuesta y constará de 20 preguntas con 1 dimensión sobre el cuidado humanizado a las cuales se le asignará una puntuación:

Muy favorable = 3 puntos.

favorable = 2 puntos.

Desfavorables = 1 punto.

Asimismo, el segundo instrumento “el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido”, a través de la encuesta con sus 2 dimensiones Humana y entorno con un total de 24 preguntas, asignándole una puntuación:

Muy satisfecho=3 puntos.

Satisfecho = 2 puntos.

Insatisfecho =1 punto.

### **3.7.3. Validación**

Se utilizará un instrumento validado en el 2019 por Ayala V. Para tal efecto empleo la una prueba binomial donde el resultado de  $P=0.00098$  en la validez de contenido, constructo y criterio y al ser  $P$  menor de 0.005 en ambos instrumentos, existe concordancia estadísticamente significativa (20).

### **3.7. 4. Confiabilidad**

Para la primera variable se realizó mediante la “prueba de tipo Kuder Richardson”, obteniendo una con confiabilidad de 0.854, lo cual quiere decir que es altamente (20).

Asimismo, para la segunda variable se realizó por medio del método de consistencia interna V. “Aiken, = 1.00 (100 %); indica una aceptable confiabilidad” (20)

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

Para continuar con la investigación se enviará una solicitud al jefe del centro materno para que otorgue el permiso respectivo, posteriormente al permiso, se enviara una carta por mesa de partes, con atención a la unidad de capacitación, se coordinara con la encargada de enfermera y por último con el jefe del servicio de neonatología para viabilidad del estudio. Se aplicará el instrumento en el mes de abril del 2022 en el servicio de alojamiento conjunto(hospitalización) y se procesará la información utilizando el programa SPSS 26.0.

### **3.8. Aspectos éticos**

En el presente estudio se considerará 4 principios bioéticos:

**Autonomía:** Se respetará la autorización de las personas que participaran en este estudio, a través del consentimiento informado

**No maleficencia:** Se le brindara una explicación detallada referente a su explicara en que consiste su colaboración en este estudio.

participación, asimismo se les explicara que no conlleva ningún riesgo este estudio.

**Justicia:** Las personas sujetas de estudio personas serán tratados con cordialidad y respeto (34).

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades (diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	2022																			
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Identificación del Problema</b>	X	X	X	X																
<b>Búsqueda bibliográfica</b>	X	X	X	X	X	X														
<b>Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes</b>	X	X	X	X	X	X														
<b>Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación</b>			X	X	X	X														
<b>Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación</b>			X	X	X	X	X													
<b>Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación</b>			X	X	X	X	X													
<b>Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo</b>				X	X	X	X													
<b>Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>				X	X	X	X													
<b>Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos</b>						X	X													
<b>Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información</b>						X	X													
<b>Elaboración de aspectos administrativos del estudio</b>						X	X													
<b>Elaboración de los anexos</b>						X	X													
<b>Aprobación del proyecto</b>							X													
<b>Sustentación de informe final</b>																		X		

## 4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>A. Materiales</b>			
- copias, Internet.			200
- Hojas bond A4	1 millar	200.00	100
- artículos de escritorio			40
<b>B. Servicios</b>			
- PC-Computadora	200 horas	1.00	150
- Impresiones	100	0.50	50
- Anillados	1000	0.05	100
- Empastados	02 ejemplares	10.0	60
			100
<b>c. Pasajes</b>			1000
- movilidad local			
		<b>TOTAL</b>	<b>1,810</b>



## 5. REFERENCIAS

1. Melgarejo M. Naturaleza de la percepción Rev. México Alterades .2018 Vol.4 Paj.57  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>
2. Hernández V. Rojas R. Prado G. Bendezú Q. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2019 vol. 36 Pág.4
3. Organización Panamericana de la Salud. Covid 19 afecto el funcionamiento de los servicios de salud en las Américas. Washington 2020 Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
4. Defensoría del Pueblo. Actuaciones ante la pandemia Covid 19, México 2020 Pág. 87 disponible en: [https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2020/12/Documento\\_COVID-19.pdf](https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2020/12/Documento_COVID-19.pdf)
5. Collave g. Víctimas colaterales del Covid 19, El Comercio Lima 02 de mayo del 2020 Disponible en: <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/las-victimas-colaterales-del-covid-personas-con-enfermedades-raras-en-grave-riesgo-por-la-pandemia-noticia/?ref/victimas>
6. Pereyra C. Mas de mil quejas contra hospitales y Clínica, El Comercio, Lima 2018 Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/mil-quejas-hospitales-clinicas-ano-153973-noticia/>
7. Andrade M. Percepción del familiar sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente hospitalizado en una institución de salud en Lima. 2017 universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019
8. Camino K, Hañari V. percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia observación del H.R.H.D. – Arequipa 2019
9. Ventocilla F. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Observación del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa 2015 Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.

10. Guerrer R. Menese M. De La Cruz. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión Lima Callao, 2020 Rev. Enfermería Herediana Vol. 10 Pág. 23.
11. Montoya Y. Monchón P. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, hospital III-Essalud Chiclayo, 2018. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
12. Juárez T. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención medica recibida en el servicio de urgencia de la clínica de la mujer en el Distrito de Santa María [Tesis de Posgrado]. Colombia 2021.
13. Jerez A. Santisteban R. Percepción de la púérpera sobre la atención del parto humanizado brindado por el personal de Enfermería [tesis de Posgrado] Bucaramanga, Colombia Universidad Corporativa 2020.
14. Ríos C. Barreto G. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, del Hospital Santa Rosa de Tenjo [tesis de Posgrado] Colombia Universidad Ciencias Aplicada 2018.
15. Quinteros B. S. Percepción y satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital San Antonio de Chía [tesis de Posgrado] Colombia Universidad Ciencias Aplicada 2019.
16. Lapo M. Aspectos que determinan la calidad de atención que reciben los pacientes que acuden al Área de Consulta Externa de Dermatología [tesis de Posgrado] Ecuador 2017.
17. Godoy Q. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el seguro social Essalud Ayacucho [tesis de especialidad en neonatología] Lima, Perú 2019.
18. Cuba M. Relación que existe entre el tiempo de espera y la percepción en la satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del HVLH. [tesis de especialidad en neonatología] Lima, Perú 2021.
19. Andrade M. Percepción familiar sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente hospitalizado en una institución de Lima. [tesis de especialidad en cirugía] Lima Perú: Universidad Mayor de san Marcos 2019
20. Espinoza C. Percepción de las madres acerca de la calidad de cuidado humanizado de enfermería en el área de neonatología del Hospital San Bartolomé. [tesis de especialidad en neonatología] Lima Perú: Universidad Alas Peruanas 2019 Catamayo B. Contreras S.

21. Monteagudo O. Navarro C. Factores asociados a la satisfacción e insatisfacción Rev. Ecuador. Calidad Asistencial
22. Timana L. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo Rev. Cuba 2016 Vol. 11. Pág. 92.
23. Perlasa J. Percepción de la atención de enfermería en usuarios sometidos a hemodiálisis Rev. Ecuador 2015.Vol 8. Pág. 152.
24. Seclen P. Satisfacción del usuario de los servicios de salud Rev. Cuba 2017. Vol. 56 Pág. 38.
25. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad Rev. Canadá 2016. Vol. 36 Pág. 21.
26. Rahmqvist M Patient. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfacción. Rev. Canadá 2018. Vol. 11 Pág.243.
27. Amiqueo F. Satisfacción en los servicios hospitalarios Rev. México 2016 Vol. 25. Pág. 52.
28. Fernández S. Calidad de atención y satisfacción de la puérpera Rev. Chile 2017 Vol. 32 Pág. 175.
29. Leddy S. Pepper Bases conceptuales de la enfermería Rev. España 2016
30. Escobar C. Jara P. Filosofía de Patricia Benner aplicación en la formación de enfermería; propuestas para estrategia de aprendizaje Lima, Perú 2019 Vol. 28 Pág. 58.
31. Hernández R. Mendoza C. Definición del alcance de la investigación en la ruta cuantitativa, exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. en: Mc Graw Hill Interamericana, editor. Metodología de la investigación las rutas cuantitativa cualitativa y mixta Edición 2018.Mexico.2018. Pág.105-107
32. Fernández C. Metodología de investigación sexta de edición México: McGraw-Hill; 2017. Pág. 93.
33. Sánchez H. Reyes C. Mejía K. Metodología y diseños en la investigación científica primera edición Business Support Lima, 2018 Vol. Pág. 53
34. Sgreccia Elio. Manual de Bioética Fundamentos y ética médica. Madrid, España, editorial. BAC. Biblioteca de Autores Cristianos; 2009

## 6.ANEXOS

### 6.1 Anexo N° 1: Matriz de consistencia

<b>Título de investigación: Percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempo de Covid, en los servicios de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidado humanizado y la percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidado humanizado y la percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de Alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre la dimensión cuidado humanizado y la percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022.</p>	<p><b>V 1:</b> Percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido.</p> <p><b>V2:</b> Satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido.</p>	<p>Esta investigación el método será En la investigación se utilizará método hipotético deductivo este método identifica el problema asimismo se planteará una hipótesis y se ira describiendo el problema de lo general hacia lo particular, teniendo como objetivo confirmar o desestimar la hipótesis.</p> <p>Diseño de la investigación. Correlacional, no experimental y de corte transversal</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población para este estudio serán las madres que acuden a servicio de alojamiento del del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo conjunto durante el mes de abril del 2022, asimismo se considerará a toda la población por lo cual no será necesario aplicar una muestra.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2022</p>		
--	--	--	--

## 6.2 Anexo N°2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa (Niveles de rango)
Percepción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al neonato.	Es el juicio que tienen las progenitoras sobre el trato brindado de parte de la enfermera en la atención del neonato y para determinar la percepción se hará a través de un cuestionario.	Cuidado Humanizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuántos días de nacido tiene su niño.</li> <li>-Considera usted que la enfermera conoce las necesidades de su niño.</li> <li>- La enfermera muestra ternura en el trato a su niño.</li> <li>- La enfermera muestra respeto</li> <li>- La enfermera logra que el niño la acepte como su cuidadora.</li> <li>- Considera que la enfermera brinda un cuidado humanizado al recién nacido.</li> <li>-Hay una prioridad en el área de neonatología del hospital por brindar un cuidado humanizado a los neonatos.</li> <li>-Las enfermeras mantienen una comunicación constante con usted</li> <li>- Cómo percibe usted la relación que establece la enfermera con su niño.</li> <li>- Percibe usted que las enfermeras del área de Neonatología del hospital se encuentran capacitadas para el cuidado especializado a los neonatos</li> <li>- Ha observado algún problema durante la labor de cuidado de la enfermera</li> <li>- Qué percepción tiene usted acerca del cuidado que brinda la enfermera a su niño</li> <li>- Considera que las enfermeras muestran afecto a los menores durante el cuidado</li> <li>- Percibe que el clima del servicio de neonatología del hospital es propicio para el cuidado del niño</li> </ul>	Ordinal  Puntaje  Muy favorable:3  Favorable:2  Desfavorable:1	Percibe: 41 - 60 puntos.  No percibe: 20 – 40 puntos.

			<ul style="list-style-type: none"><li>- Ha tenido algún problema con una enfermera, por maltrato.</li><li>- Ha observado algún caso de maltrato de una enfermera a una madre.</li><li>- Con respecto a la información que brinda la enfermera del estado de salud de su niño, usted tiene una percepción.</li></ul> <p>Cómo considera el cuidado de parte de la enfermera</p>		
--	--	--	---	--	--





			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno tarde.</li> <li>-Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno noche.</li> <li>-El personal de enfermería controla los signos vitales del recién nacido en cada turno.</li> <li>-El personal de enfermería me enseña los cuidados del cordón umbilical.</li> <li>-El personal de enfermería me educa y me enseña sobre la técnica de lactancia Materna.</li> <li>-El personal de enfermería me enseña cómo y cuándo cambiar el pañal a mi recién nacido.</li> <li>-El personal de enfermería me enseña a identificar signos de alarma en mi recién nacido</li> <li>-El personal de enfermería me enseña la posición en la que debe dormir mi recién nacido</li> <li>-El personal de enfermería me hace sentir calmado y relajado durante la atención de mi recién nacido</li> <li>-El personal de enfermería me hace sentir seguro para atender a mi recién nacido.</li> <li>-Considera usted que el personal de enfermería respeta sus costumbres.</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--

## 6.3- ANEXO

### INSTRUMENTO

#### Cuestionario de percepción

“percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2022. El presente cuestionario es de carácter personal manteniendo el anonimato, lea detenidamente las preguntas planteadas, elija la respuesta correcta y marque una (X). Se agradece la participación en el presente estudio que será de gran utilidad:

Datos generales

Edad:

<18-30 ( )

31-41 ( )

42 a más ( )

Grado de instrucción: sin estudios

primaria ( )

secundaria ( )

técnico superior ( )

universitario ( )

1. ¿Cuántos días de nacido tiene su niño?

a) Menos de 10 días ( )

b) De 10 a 20 días ( )

c) De 21 a 27 días ( )

2. ¿considera usted que la enfermera conoce las necesidades de su niño?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

3. ¿La enfermera muestra ternura en el trato a su niño?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

4. ¿La enfermera muestra respeto?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

5. ¿La enfermera logra que el niño la acepte como su cuidadora?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

6. ¿Considera que la enfermera brinda un cuidado humanizado al recién nacido?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

7. ¿Qué profesional cuida a su hijo?

a) Enfermera ( )

b). Técnica Enfermera ( )

8. ¿Hay una prioridad en el área de Neonatología del Hospital por brindar un cuidado humanizado a los neonatos?

- a) Sí ( )
- b) no ( )
- c) No sé ( )

9. ¿Las enfermeras mantienen una comunicación constante con usted?

- a) Sí ( )
- b) no ( )

10. ¿Cómo percibe usted la relación que establece la enfermera con su niño?

- a) Amorosa ( )
- b) Compasiva ( )
- c) Respetuosa ( )

11. ¿percibe usted que las enfermeras del área de Neonatología del Hospital se encuentran capacitadas para el cuidado especializado a los neonatos?

- a) Muy favorable ( )
- b) favorable ( )
- c) desfavorable ( )

12. Ha observado algún problema durante la labor de cuidado de la enfermera?

- a) Sí ( )
- b) A veces ( )
- c) No ( )

13. ¿Qué percepción tiene usted acerca del cuidado que brinda la enfermera a su niño?

- a) Muy favorable ( )
- b) Favorable ( )

c) Desfavorable ( )

14. ¿Considera que las enfermeras muestran afecto a los menores durante el cuidado?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

15. ¿Percibe que el clima del servicio de neonatología del hospital es propicio para el cuidado del niño?

a) Muy favorable ( )

b) Favorable ( )

c) Desfavorable ( )

16 ¿Ha tenido algún problema con una enfermera, por mal trato?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

17. ¿Ha observado algún caso de mal trato de una enfermera a una madre?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

18. ¿Las enfermeras tienen plena libertad de ejecutar sus acciones de cuidado sin imposiciones ni presiones administrativas?

a) Sí ( )

b) no ( )

c) No sé ( )

19. con respecto a la información que brinda la enfermera del estado de salud de su niño,  
usted tiene una percepción

a) Muy favorable ( )

b) Favorable ( )

c) Desfavorable ( )

20. ¿Cómo considera el cuidado de parte de la enfermera?

a) bueno ( )

b) regular ( )

c) malo ( )

### Cuestionario de Satisfacción

N°	Preguntas	Muy satisfecho 2	Satisfecho 1	Insatisfecho 0
<b>Dimensión Humana</b>				
1	El personal de enfermería muestra cortesía hacia Ud.			
2	El personal de enfermería entiende que Ud. esta adolorida y le apoya con su recién nacido			
3	El personal de enfermería muestra paciencia en la atención de su recién nacido			
4	El personal de enfermería resuelve tus dudas en el cuidado del recién nacido.			
5	Entiende cuando el personal de enfermería le habla.			
6	La enfermera le brinda confianza mientras atiende a su recién nacido			
7	La enfermera conversa con Ud. mientras brinda atención a su recién nacido			
8	El personal de enfermería respeta mi opinión.			
9	La enfermera deja cómodo a su bebe después de atenderlo			
10	La enfermera está atenta mientras atiende a su recién nacido			
<b>Dimensión entorno</b>				
11	El personal de enfermería acude cuando la necesito			
12	Cree usted que el tiempo que el personal de enfermería es suficiente para educarla sobre la atención del recién nacido			
13	Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno mañana.			
14	Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno tarde.			
15	Es suficiente el número de enfermeras para atender a su recién nacido en el turno noche.			
16	El personal de enfermería controla los signos vitales del recién nacido en cada turno.			
17	El personal de enfermería me enseña los cuidados del cordón umbilical.			

<b>18</b>	El personal de enfermería me educa y me enseña sobre la técnica de lactancia Materna			
<b>19</b>	El personal de enfermería me enseña cómo y cuándo cambiar el pañal a mi recién nacido.			
<b>20</b>	El personal de enfermería me enseña a identificar signos de alarma en mi recién nacido			
<b>21</b>	El personal de enfermería me enseña la posición en la que debe dormir mi recién nacido			
<b>22</b>	El personal de enfermería me hace sentir calmado y relajado durante la atención de mi recién nacido			
<b>23</b>	El personal de enfermería me hace sentir seguro para atender a mi recién nacido.			
<b>24</b>	Considera usted que el personal de enfermería respeta sus costumbres.			

**GRACIAS**



## 6.4. Consentimiento informado

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

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Geronimo Ramirez, Elba Rosa  
Título : **“Percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempo de Covid, en el servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2022**

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: Determinar la percepción y satisfacción de la madre sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en tiempos de covid 19, en el servicio de Alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, Lima 2022. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

#### Procedimientos:

Desea usted participar en este estudio, deberá realizar los siguientes pasos:

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

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y cuyos resultados de la encuesta se le entregaran a Usted de forma personalizada y será almacenara los resultados respetando la confidencialidad y el anonimato.

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

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

**Beneficios:** Usted se beneficiará al conocer los resultados obtenidos en esta investigación por los medios más adecuados (de forma personal o grupal) ya que le ser de gran utilidad durante el ejercicio profesional.

#### Costos e incentivos

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

#### Confidencialidad:

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

#### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Gerónimo Ramírez, Elva Rosa al 997402807 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### CONSENTIMIENTO

Acepto libremente participar en este proyecto, entiendo que 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.

_____	_____
<b>Participante</b>	<b>Investigador</b>
<b>Nombres:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>DNI:</b>	<b>DNI:</b>
49	