



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL NEONATO
Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS
MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL
JORGE VOTO BERNALES, LIMA 2022”**

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

**PRESENTADO POR:
CARRANZA TORRES, GLADYS MARIVEL**

**ASESOR:
MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO**

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo académico a Dios, a mis adorados padres por sus sabios consejos, a mis tesoros Ariana, Sasha, quienes fueron mi inspiración en este reto de superación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis maestros especialistas del cuidado enfermero del neonato de la Universidad Norbert Wiener porque en cada materia que me enseñaron, afianzaron mis conocimientos y profundizaron mi compromiso con la especialidad. Gracias por tomarse el tiempo a compartir sus conocimientos e interesantes experiencias conmigo.

ASESOR:
MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

SECRETARIO : Dra. Milagros Lisbeth Uturnco Vera

VOCAL : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

INDICE

| | |
|---|----|
| Resumen | 1 |
| Abstract..... | 2 |
| 1. EL PROBLEMA | 3 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 3 |
| 1.2. Formulación del problema | 3 |
| 1.2.1. Problema general..... | 6 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 6 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 8 |
| 1.3.1. Objetivo general | 8 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 8 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 9 |
| 1.4.1. Teórica..... | 9 |
| 1.4.2. Metodológica..... | 9 |
| 1.4.3. Práctica | 9 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación | 10 |
| 1.5.1. Temporal | 10 |
| 1.5.2. Espacial | 10 |
| 1.5.3. Recursos | 10 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 11 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 2.1. Antecedentes | 11 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 16 |
| 2.2.1. Carga laboral | 17 |
| 2.2.2. Calidad de vida profesional..... | 19 |
| 2.3. Formulación de hipótesis | 21 |
| 2.3.1. Hipótesis general..... | 21 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 21 |
| 3. METODOLOGÍA..... | 25 |
| 3.1. Método de la investigación | 25 |
| 3.2. Enfoque de la investigación..... | 25 |
| 3.3. Tipo de investigación..... | 25 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 25 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 25 |
| 3.6. Variables y operacionalización..... | 26 |
| 3.6.1. Variable carga laboral | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.6.2. Variable calidad de vida profesional (CVP) | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 30 |
| 3.7.1. Técnica | 30 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos | 30 |
| 3.7.3. Validación | 31 |
| 3.7.4. Confiabilidad..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 31 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 3.9. Aspectos éticos | 32 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.1. Cronograma de actividades..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.2. Presupuesto | ¡Error! Marcador no definido. |
| 5. REFERENCIAS | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6. ANEXOS | 43 |
| 6.1. Matriz de consistencia | 44 |
| 6.2. Matriz de operacionalización de variables..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.3. Instrumentos..... | 52 |
| 6.4. Consentimiento informado..... | ¡Error! Marcador no definido. |

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales- Lima 2022. Material y método: Se trata de un estudio de método descriptivo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional. La población estará conformada por 100 madres que atendidas en la unidad de neonatología- alojamiento conjunto en el Hospital Jorge Voto Bernales durante los meses de octubre a diciembre 2021.

Para **Calidad del cuidado Enfermero** que es la variable independiente, se evaluará con un cuestionario de 16 preguntas, mientras que para la variable dependiente **Satisfacción de las madres** se aplicara un cuestionario que **consta** de 40 preguntas, también conocido como instrumento CARE-Q. Ambos instrumentos han sido validados en estudios anteriores y adaptados para ser aplicados en neonatos.

Palabras Clave: Calidad, Cuidado Enfermero, Nivel de Satisfacción.

Abstract

Objective: To determine the relationship that exists between the quality of nursing care in the newborn and its relationship with the level of satisfaction of the mothers of the neonatology service of the Jorge Voto Bernales Hospital - Lima 2022. Material and method: This is a study descriptive method, with a non-experimental design, correlational type. The population will be made up of 100 mothers who are treated in the neonatology unit- rooming-in at the Jorge Voto Bernales Hospital during the months of October to December 2021.

For the independent variable Quality of Nursing care, a questionnaire of 16 questions will be evaluated, while for the dependent variable Satisfaction of the mothers, a questionnaire consisting of 40 questions, also known as the CARE-Q instrument, will be applied. Both instruments have been validated in previous studies and adapted to be applied in neonates.

Keywords: Quality, Nursing Care, Satisfaction Level.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el mundo, un 80% de los profesionales de enfermería se encuentran en razón a la mitad de la población mundial. Los profesionales de enfermería son insuficientes, aproximadamente 6,6 millones durante el 2016, reduciéndose a 5,9 millones, en 2018 y calculando un 89% (5,3 millones) de ese déficit mayormente es en los países que se encuentran en un avanzado proceso de desarrollo (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que para el 2030 uno de los objetivos a nivel mundial es contar con aproximadamente 9 millones de profesionales de enfermería. Tomando en cuenta que es un reto para enfermería el cubrir las necesidades del déficit del personal en países en vías de desarrollo con menos profesionales, países entre los cuales se encuentran también los más pobres de América Latina (2).

Cada año se tiene 5,7 y 8,4 millones de fallecidos por la falta de atención con calidad en los países en vías de desarrollo, el 60% de estas muertes ocurre por una atención deficiente, la atención del usuario de mala calidad trae como consecuencia una pérdida por un valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales, en los países del primer mundo, 1 de cada 10 pacientes se encuentra insatisfecho con la calidad de la atención. (3).

La crisis sanitaria y social a nivel mundial generada por la COVID-19 ha revelado la importante labor de las enfermeras en el cuidado, la prevención y el tratamiento de la enfermedad, hoy en día gran parte de la población ha logrado comprender la esencia de la profesión de enfermería pues somos quienes producimos mejoras en el cuidado del paciente y en la población (4).

Una atención de calidad es importante puesto que su ausencia repercute en el sistema de salud, es así como la Comisión sobre los sistemas de salud de alta calidad menciona que en América Latina mueren 8 millones de personas con enfermedades que hubiesen podido ser tratadas por los sistemas de salud, lo cual no fue posible por baja calidad en la atención (5).

En un estudio realizado en el Perú por Inga, menciona que, en los últimos 30 años, se han dado diversas reformas que han incluido mejoras en las políticas de recursos humanos en salud, con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención a la población, sin embargo, la insatisfacción de los usuarios de los servicios de salud y los problemas en la calidad de atención se encuentran latentes (6).

Según el Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú existe una brecha de un aproximado de 27,625 enfermeras/os para llegar a una relación de 25 enfermeras/os por cada 10,000 personas, el 97% de los profesionales de enfermería trabaja en el sector público, el 6.02% en MINSA y Gobiernos Regionales y estos últimos quienes no cuentan con sus beneficios laborales (7).

El sistema de salud y enfermería como recurso humano están inmersos en una crisis a causa de las reformas políticas en el sector salud, la globalización y la deficiente planificación de las instituciones de salud con el recurso humano, existen múltiples dificultades para brindar un cuidado de calidad lo cual trae como consecuencia la insatisfacción, abandono de los cargos, falta de recurso humano y como consecuencia a todo esto una insatisfacción respecto al cuidado (8).

En la actualidad es precario el soporte de las instituciones de salud, existen condiciones de trabajo deficientes, se carece de equipos y materiales indispensables para la atención del paciente, sobrecarga laboral, inadecuadas actitudes del propio personal de enfermería

durante las relaciones laborales, situaciones susceptibles para el personal, cansancio, indiferencia total, conflicto de roles y muchas otras situaciones que son obstáculos para que el cuidado enfermero sea de calidad (9).

Se entiende como calidad del cuidado no solo el cuidado biológico y sintomático del paciente, sino también aquellas esferas subjetivas, emotivas, espirituales y culturales. En ese contexto, enfermería a través del tiempo ha orientado su actuar al cuidado holístico, con sensibilidad y responsabilidad ética valorando la dignidad humana, Además el cuidado nos permite interactuar con el paciente y su familia (10).

La seguridad del paciente, las caídas, los errores en la medicación y otros eventos adversos son consecuencia de la sobrecarga de trabajo que tiene enfermería, lo cual afecta a la institución o lugar de trabajo, al equipo y los usuarios, comprometiendo la calidad y seguridad de los cuidados de enfermería y la eficacia de los servicios (11).

El cuidado afecta a los pacientes durante su atención de manera directa en su satisfacción la cual pueden percibir durante situaciones que son experimentadas por el paciente o familiar en los hospitales a los cuales acuden, sin embargo, es constante también los esfuerzos que el personal de enfermería a pesar de todos los obstáculos que se le presentan por brindar a sus pacientes una atención con calidad (12).

La enfermera que labora en Neonatología es el principal responsable de los cuidados del neonato hospitalizado, el cuidado enfermero es integral a nivel biopsicosocial, espiritual y con la inclusión de la madre quien continuará con los cuidados en casa y será quien evalúe los cuidados brindados (13).

Sin embargo, existe un gran reto para el profesional de enfermería que trabaja en el Hospital Jorge Voto Bernal, ya que, existe ausencia de recurso humano, siendo una sola enfermera

quien se encuentra a cargo de alojamiento conjunto e intermedios, donde se debe de abordar con la atención integral del neonato, así como también la educación a las madres que por el nivel cognitivo muchas veces debe ser personalizado y repetitivo. Por lo tanto, ya que la calidad del cuidado enfermero se relaciona directamente con la satisfacción del usuario y habiendo sido espectadora de diversas quejas sobre la insatisfacción en relación al cuidado enfermero en el servicio de neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, creo conveniente e importante la necesidad de identificar las dificultades e inconvenientes por lo que no se brinda un cuidado enfermero con calidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?

- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión accesibilidad del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión explica y facilita del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión confort del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión se anticipa del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión mantiene relación de confianza del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión monitorea y hace seguimiento del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión accesibilidad del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión explica y facilita del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión confort del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión se anticipa del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión mantiene relación de confianza del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión monitorea y hace seguimiento del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación tiene como finalidad obtener referencia estadística y bibliográfica la cual se utilice como fuente de información de próximos estudios de los profesionales de enfermería en favor de cuidado de los neonatos y asimismo apoyar el desarrollo de las mismas.

1.4.2. Metodológica:

En este trabajo de investigación se aplicarán herramientas válidas y confiables permitirá la generación de conocimientos los cuales podrán ser aplicados en diferentes investigaciones y estudios posteriores, realizados en diferentes instituciones. Recalcar que también que este proyecto es uno de muchos precedentes que incide en la mejora de la calidad del cuidado enfermero, el cual es indispensable para garantizar la satisfacción del usuario.

1.4.3. Práctica

La importancia de esta investigación nos permitirá emitir información veraz y de mucha utilidad para las autoridades del Hospital Jorge Voto Bernales y de esta manera planificar un plan de mejora continua por el profesional de enfermería basado en la calidad, efectividad y eficacia del cuidado enfermero y mejorando la satisfacción de las madres en relación al cuidado del neonato.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal.

El período de estudio se extenderá de octubre a diciembre de 2021

1.5.2. Espacial

La investigación se realizará en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Jorge Voto Bernales, el cual se encuentra ubicado en el Km 3.5 de la Carretera Central en el distrito de Santa Anita.

1.5.3. Recursos:

Para la presente investigación se contó con el asesoramiento de un perito en temas de investigación, en relación a las finanzas solo se necesitó de recursos monetarios para poder proveer el trabajo de investigación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Gallegos, et. al., (14) en el 2018, en México, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre los conocimientos de enfermeras y la satisfacción de usuarias de un programa madre canguro.” Realizo un estudio de tipo correlacional. El estudio fue aplicado a 30 madres canguro. Se utilizó el cuestionario de satisfacción del usuario de Picker's Pediatric Acute Care. Los resultados fueron la satisfacción general de las madres canguro (87,7%), y los mejores puntajes (90%) fueron: comodidad física, coordinación de cuidados y acceso del personal. Los niveles más bajos de experiencia se relacionan con la continuidad asistencial (74,3%) y la continuidad y visitas (74,1%). Las madres canguro están satisfechas con el taller, pero no están satisfechas con el cuidado continuo. En el plan de estudios se presentan categorías de oportunidades para prepararse para el alta a través de la participación y capacitación de los padres y la educación en enfermería.

Santana (15) en el 2019 en Ecuador, tuvo como objetivo “evaluar la satisfacción de los padres en función del servicio brindado en el área de Neonatología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel de Guayaquil”. Estudio deductivo, descriptivo y correlacional, los datos se recopilaron utilizando cuestionarios estructurados auto administrados, la cual fue aplicada 269 madres de familia. En dimensión interpersonal un 81.4% (personal médico se presentó con su nombre), en la dimensión técnico-científica: 84.4% (el personal médico se informo acerca de las complicaciones que puede tener él bebe), en la dimensión entorno 100% (las incubadoras si se encontraban limpias), en la dimensión humana 86.6% (el personal de salud utiliza palabras sencillas para que la madre pueda atender). La investigación concluye en que

se pudo determinar que la satisfacción son las reacciones o las percepciones que sienten los usuarios en una institución de salud donde acuden atenderse y a los juicios de valor personal, cuando las expectativas sobre los cuidados a recibir sean menores que el servicio percibido se da la satisfacción alta y si las expectativas son mayores que la percepción del servicio percibido se produce la insatisfacción.

Jaramillo, et. al., (16) en el 2018 en Bolivia, cuyo objetivo es “Describir la calidad del cuidado de enfermería a partir de la percepción de los padres de niños hospitalizados en una unidad neonatal” Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó el CARE-Q, aplicado mediante una encuesta a 121 padres de los recién nacidos hospitalizados en la unidad neonatal. Los principales resultados obtenidos en las dimensiones de mayor a menor fueron monitoreo y seguimiento (95,2), accesibilidad (90,8), preservación de la relación de confianza (88,6)), confort (87,2), explica y facilita (86,3) y explica y facilita (86,0). Se concluye que los padres influyen positivamente en los cuidados de enfermería que reciben sus hijos en la unidad neonatal.

Zepeda (17) en el 2021 en España, tuvo como objetivo el "valorar el nivel de satisfacción de padres y madres del neonato hospitalizado y su relación con calidad del cuidado enfermero en servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del HUCA": Estudio descriptivo, no experimental, para la recolección de datos se utilizaron como herramientas la Escala de Satisfacción de Enfermería en Cuidados Críticos (NICSS) y CARE-Q, aplicados a 15 padres de recién nacidos hospitalizados. En comparación con las herramientas NICSS, hubo 5,67% de problemas con la progresión de la enfermedad. Calidad de la atención brindada El 89%, según la subcategoría del instrumento CARE-Q y el 85% según la variable del instrumento NICSS, indican satisfacción con la atención brindada por las enfermeras en la UCIN,

coincidiendo así con la opinión de ambos padres. La atención brindada por la enfermera es de calidad y satisface las necesidades del neonato y de los padres.

Caché (18) en el 2019 en Ecuador, tuvo como objetivo de: “Analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de Pediatría en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ibarra”. Se realizó un estudio de diseño cuantitativo, descriptivo, correlativo, transversal y no experimental. Se recopiló información de 60 madres de familia del servicio de pediatría, utilizando como instrumento CARE Q. Se tienen resultados significativos de las variables en relación a la satisfacción los usuarios califican como medio a un 44%, nivel de satisfacción alto a un 19%, el mayor nivel de satisfacción fue la confianza con un 65%. Concluyendo en que la enfermera desempeña una intervención importante en relación al cuidado de los pacientes pediátricos, su intervención mejora los estándares de calidad en especial en la prevención de eventos adversos en relación a la administración de medicamentos, caídas y flebitis.

A nivel nacional

Sosa (19) en el 2018, en su objetivo de “Determinar la relación de satisfacción de madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y la percepción de la calidad de atención de enfermería en Centro de Salud Cooperativa Universal”. Estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, diseño no experimental. Los datos se recopilaron utilizando una encuesta a 50 madres. Los siguientes resultados significativos sobre las variables muestran que las madres con mayores niveles de satisfacción aumentan con la percepción de mayor calidad de atención (del 5,9% al 71,4%). El 58,8% de las madres que calificaron la calidad de la atención como baja tuvieron baja satisfacción y solo el 5,9% de las madres tuvieron un alto nivel de satisfacción. Existe una relación significativa entre la satisfacción de las madres

y la calidad de las alternativas de cuidado que asisten a los servicios de crecimiento y desarrollo.

Jara, (20) en el 2019, en un estudio que tuvo como objetivo “: Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima”. Realizo una investigación experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, mediante un cuestionario de tipo SERQUAL, el cual fue aplicado a una población de 50 padres, de los cuales el 67.8% fueron mujeres. Se encontró la puntuación más alta en la dimensión de seguimiento y localización (95,2 %) y la puntuación donde prevé situaciones la más baja (86 %). La investigación tiene como conclusión que los padres de familia distinguen el cuidado enfermero de manera positiva.

Cajusol, (21) en el 2017, realizo un estudio que tuvo como objetivo “Medir el nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de las madres, en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes”. Realizo un estudio descriptivo de tipo cuantitativo, la recolección de datos se realizó mediante una encuesta modificada denominada SERVQUAL24 la cual fue aplicada 152 puérperas. Se obtuvieron los siguientes resultados significativos, donde son regulares la calidad del cuidado (38%) y son excelentes en la calidad del cuidado (8%). La investigación concluye en que las madres tienen una impresión regular acerca de los cuidados que enfermería le da al neonato.

Valverde, (22) en el 2021 en un estudio que tuvo como objetivo “Determinar la relación de la calidad del servicio de neonatología con la percepción de los padres de los neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de las enfermeras del Hospital Alberto Sabogal Sologuren”. Realizo un estudio descriptivo, correlacional. Los datos fueron recolectados a través de una entrevista. sobre los cuidados humanizados que le brinda el personal de

enfermería a los neonatos, esta fue elaborada con 22 enunciados para evaluar prematuros la cual fue aplicada a 79 padres de recién nacidos atendidos hospitalizados en unidad de cuidados intensivos. Se obtuvieron los siguientes resultados el 51% de los padres consideraron que la calidad de cuidados humanizados de la enfermera, tiene relación directa con la percepción de los padres de los recién nacidos los cuidados humanizados del personal de enfermería.

Quijada, (23) en el 2018, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Establecer la relación existente entre la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos del servicio de Neonatología del hospital San José, Callao, 2017”. Se realizó un estudio de diseño no experimental, cuantitativo y correlacional, de corte transversal, prospectiva. La recolección de datos se les realizó a 53 madres. Se obtuvieron los siguientes resultados significativos en cuanto a la dimensión humana, baja calidad de atención 43,4%, en la dimensión técnica un 62,3% al realizar conductas con los niños, dimensión entorno alcanzó el 50,9% en cuanto a comodidad y privacidad. Se concluye que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción materna. Cuanto mayor sea el nivel de calidad del cuidado infantil, mayor será el nivel de satisfacción.

Miliàn, (24) en el 2017, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de relación entre la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017”. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo de diseño correlacional, de corte transversal. Se recolectaron datos mediante la escala de SERVQUAL, constituida por 44 ítems ,aplicadas a una población de 81 madres. Se obtuvieron los siguientes resultados significativos: en relación al nivel satisfactorio en la variable elementos tangibles (45 %), en relación a la dimensión que no alcanzo un nivel satisfactorio tenemos: a la empatía (44 %), En relación a la calidad de

atención el 37% es baja. Concluyendo que la satisfacción del usuario expresa un valor subjetivo

2.2. Bases teóricas

“Teoría del Cuidado Humanizado” de Jean Watson: El cuidar es la parte más fundamental de nuestro ser y el acto más primitivo que el ser humano pudiera realizar para de esta manera llegar a ser un ser en relación a quien lo necesita. El cuidado está destinado a satisfacer las necesidades del ser humano, solo puede ser demostrado de manera efectiva en una relación interpersonal, el cuidado promueve la satisfacción de las necesidades, lo cual permite al ser humano elegir su mejor opción (25).

Según Watson la vehemencia de enfermería es el cuidado humanizado lo cual se convierte en una filosofía de vida aplicada a labor de la enfermera, definiendo así al cuidado enfermero como una actividad que requiere un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se basa en la relación enfermera-paciente, es así como el profesional de enfermería tiene un compromiso científico, filosófico y moral hacia la protección de la dignidad y la conservación de la vida, mediante el cuidado humanizado de los pacientes (26).

“Teoría del Rol Maternal” de Ramona T. Mercer: Para Mercer, la aceptación de la maternidad es un proceso interactivo y evolutivo que tiene lugar durante un determinado período de tiempo, en el que la madre establece una relación con el hijo, y adquiere la capacidad de actuar arduamente con respecto a la maternidad. Expresando alegría y satisfacción por completarlo. Es así como el cuidado de enfermería debe identificar situaciones que impiden que los recursos contribuyan a este proceso y realizar acciones que promuevan una buena gratificación materna. Impacto positivo en la salud física y mental de los infantes y del grupo familiar (27).

“Teoría de la Interculturalidad” de Leininger: Leininger ha sido la primera enfermera que observo desde la antropología, la universalidad y diversidad del cuidado, incentivando así que se pueda distinguir lo que las personas sienten, piensan y hacen en torno a su salud desde la diversidad cultural, de esta manera el cuidado podrá expresarse de diferentes maneras promocionando y manteniendo la salud de la misma forma como se previene y enfrenta a la enfermedad y las diferentes formas terapéuticas de abordarla.

Leininger insta a profesional de enfermería a buscar, descubrir, comprender e interpretar las circunstancias del comportamiento del ser humano en relación al cuidado, de esta manera las personas se comprometen con los profesionales de enfermería, revelando sus significados y a enseñar de manera positiva sus creencias y prácticas las cuales guían sus modos de pensar y de actuar frente al cuidado de su salud (28).

2.2.1. Primera variable: Calidad del cuidado de enfermería

Según Avedis Donabedian (1980), define como la calidad de los cuidados en salud como “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades”. El nivel de calidad es por lo tanto la medida en que se espera que la atención brindada alcance un equilibrio más favorable de los riesgos y beneficios para el usuario que demanda una atención de los servicios de salud (29).

Dimensiones de la Calidad

Dimensión Técnica: la base técnico-científica: Que se refiere a los aspectos científicos-técnicos de la atención, cuyas características básicas son: **Efectividad:** Se refiere a los efectos positivos en el estado de salud. **Eficacia:** Se refiere al logro de un objetivo en la prestación de la salud en base a la aplicación adecuada de normas técnicas y administrativas. **Eficiencia:** Es el uso correcto de los recursos para obtener resultados esperados.

Continuidad: Es la prestación continua e ininterrumpida de un servicio. **Seguridad:** Es la forma como se brindan los servicios de salud, determinada por procesos de atención cuya finalidad es brindar un beneficio y reducir los riesgos para la salud del paciente.

Integralidad: Cuando el usuario recibe los servicios de atención médica que requiere su condición y al mismo tiempo muestra preocupación por la salud de sus acompañantes (30).

Dimensión Humana: La cual se refiere al aspecto interpersonal de la atención y cuyas características son: Respeto a los derechos, a las culturas y a las características personales de cada ser humano. Brindar Información completa, verdadera, oportuna y que el paciente comprenda o quien este a su cargo. Cuidado hacia el paciente, sus percepciones, sus necesidades y demandas. Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. Ética basada en valores socialmente aceptados y principios éticos naturales que orientan la conducta y los deberes del equipo multidisciplinario de salud y personal administrativo (31).

Dimensión del entorno: Que se refiere a los beneficios con que cuenta el centro hospitalario salud el cual significa un beneficio para el paciente con precios módicos. Esta dimensión abarca comodidad, distribución, limpieza, orden, privacidad y el elemento de seguridad del paciente por los servicios recibidos (32).

Competencias del Enfermero Especialista en Neonatología Establece una interacción profesional con el neonato y su familia demostrando habilidades, conocimientos y actitudes para la relación terapéutica, teniendo en cuenta la diversidad cultural, identificando las necesidades de cuidado, favorece el bienestar. Mantener una comunicación efectiva con el equipo multidisciplinario, creando un ambiente colaborativo. Lidera, coordina y dirige los procesos de atención, buscando la atención más eficaz y adaptada a las necesidades del neonato y la familia. Administrar, operar y coordinar las actividades de atención, asegurando que la calidad de la atención se mejore constantemente (33).

Brindar cuidados de Enfermería orientados a la satisfacción de las necesidades del recién nacido. Gestionar sistemáticamente la información relacionada con la historia clínica garantizando la confidencialidad profesional y la calidad de los registros. Proporciona educación sobre la salud para las madres y las familias de los neonatos. Demostrar la capacidad de anticipar y actuar en situaciones que amenazan la vida. Planificar los cuidados al alta hospitalaria con la madre o familia del neonato (34).

2.2.2. Segunda variable: Nivel de satisfacción de las madres

Satisfacción

Es un sentimiento de complacencia, definido por las prácticas culturales de diferentes grupos sociales, es decir, su definición varía según la realidad. La satisfacción depende directamente de las expectativas de atención de los pacientes y de las percepciones de la atención que reciben (35).

Según el Instituto Nacional de Salud de Madrid, la satisfacción puede tener al menos 3 aspectos diferentes: Organización (horas de trabajo, tiempos de espera, infraestructura, etc.); el interés recibido, el impacto sobre la salud de la población y el trato recibido en la atención por personal apropiado (36).

Según Larson, P. (1993), para determinar la efectividad del cuidado, la enfermera debe fijar su objetivo del cuidado: el paciente. La práctica de enfermería evaluada por la satisfacción del paciente con la atención recibida en su mayoría de enfermería y mayormente durante la estancia en el hospital es así como las enfermeras analizan el impacto de su práctica sobre el paciente (37).

Al evaluar la satisfacción del paciente y sobre su experiencia en enfermería los resultados medibles incluyen dimensiones básicas: **Accesibilidad:** Esto incluye la atención necesaria

en una relación de ayuda o de apoyo en el momento adecuado, como acercarse y pasar tiempo con el paciente o la madre. **Explica y Facilita:** Aborda el cuidado y la preocupación de las enfermeras, revelando aspectos que la madre no sabe o no entiende acerca de su enfermedad, tratamiento o recuperación, ya que la enfermera brinda información, un mensaje claro, facilitando la transferencia del cuidado a su neonato (38).

Conforta: Se refiere al cuidado que brinda la enfermera cuya única finalidad es que el usuario y/o familia se sienta cómodo animándolos de manera positiva en relación a la situación en un ambiente que favorezca el bienestar. **Se Anticipa:** La enfermera debe evaluar un plan de cuidados para las diversas patologías, considerando así las necesidades del paciente anticipadamente y previniendo complicaciones (39).

Mantiene Relación de Confianza: La atención brindada por la enfermera hacia el paciente y la familia debe ser empática, la cual va dirigida a favor de su recuperación, haciendo que estos se sientan especiales, confiados, que tengan paz, seguridad y serenidad durante la presencia física de la enfermera. **Monitorea y hace seguimiento:** El cuidado enfermero para el paciente hospitalizado incluye el conocimiento y dominio científico, técnico y de los procedimientos realizados de manera oportuna (40).

2.2.3. Rol de la enfermera Especialista en Neonatología

A lo largo de los años el cuidado enfermero en neonatología ha evolucionado llegando a ser el eje principal, quien proporciona los cuidados al ser humano y que tiene como objetivo cubrir las necesidades de un ser humano con un alto nivel de dependencia que no logra aun tener autonomía en la realización de sus principales funciones para mantener la vida, convirtiendo al recién nacido en el ser humano más vulnerable por mantener inestabilidad fisiológica, provocados por factores intrínsecos y extrínsecos desde su nacimiento hasta los 28 días de vida (41).

Conforme la OMS (1985) según Rúaless y Ortiz (2015), la calidad de la atención médica consiste en tratar que el paciente perciba una totalidad de atenciones manera adecuada cuya finalidad es permitir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta los factores, el conocimiento del paciente y de los profesionales de la salud para lograr óptimos resultados con mínimos riesgos de consecuencias iatrogénicas y la satisfacción del cliente durante la transición (42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales 2022.

H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H2: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H3: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H4: Existe la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión accesibilidad del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión accesibilidad del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H5: Existe la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión explica y facilita del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión eficacia explica y facilita del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H6: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión conforta del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión conforta del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H7: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión se anticipa del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión se anticipa del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H8: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión mantiene relación de confianza del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión mantiene relación de confianza del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H9: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión monitorea y hace seguimiento del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión monitorea y hace seguimiento del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Esta investigación pertenece al método inductivo por ser un método científico el que nos llevara a conclusiones finales a partir de hechos comunes, va de lo particular a lo general o de lo más simple a lo más complejo (43).

3.2. Enfoque de la investigación

En la actual investigación se enfocará de manera cuantitativa, ya que sus variables serán medidas por las dimensiones e indicadores (44).

3.3. Tipo de investigación

La actual investigación es de tipo básica es trabajada en un marco teórico y permanece en el mismo (45).

3.4. Diseño de la investigación

El actual estudio de tipo observacional de corte transversal de nivel correlacional ya que se estudiará los fenómenos como tal; descriptivo y correlacional, se transforma porque la información se recogerá en un momento determinado (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: La población, estará conformada por 100 madres que atendidas en la unidad de neonatología- alojamiento conjunto en el Hospital Jorge Voto Bernales durante los meses de octubre a diciembre 2021.

Muestra y muestreo: En esta investigación se utilizará el muestreo no probabilístico.

Criterios de selección

Criterio de Inclusión: Madres entre los 18 y 45 años de edad. Madres que acepten participar por voluntad propia. Madres con Glasgow igual a 15.

Criterio de exclusión: Mamas menores de 18 años. Madres que sufren alguna complicación en el puerperio inmediato.

3.6. Variables y operacionalización

Primera variable: Calidad del cuidado Enfermero

Segunda variable: Nivel de Satisfacción

Definición conceptual de la primera variable: La Calidad del Cuidado Enfermero son las acciones realizadas para satisfacer las necesidades de los pacientes en las cuales se incluyen los componentes: humano, técnico y entorno del cuidado de la salud, esperando llegar a la excelencia en la prestación de los servicios de salud brindados por enfermería (47).

Definición operacional de la primera variable: Desempeño y desenvolvimiento atinado y eficiente del profesional de enfermería en el servicio de Neonatología.

Definición conceptual de la segunda variable: La satisfacción materna es la respuesta explícita o aparente de las madres con respecto al cuidado de enfermería del recién nacido. (48).

Definición operacional de la segunda variable: Es la respuesta de la madre sobre el nivel de satisfacción que tiene en relación a la atención que el profesional de enfermería le brinda en las dimensiones de explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de

confianza, monitorea y hace seguimiento; el cual se medirá por el instrumento CARE-Q versión en español.

Tabla 1. Variables y operacionalización

| Variables | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (Niveles o rangos) |
|----------------------------|--|---------------------------------------|--|---------------------------|--|
| CALIDAD DEL CUIDADO | Desempeño y desenvolvimiento atinado y eficiente del profesional de enfermería en el servicio de Neonatología. | Dimensión Técnico - Científica | <ul style="list-style-type: none"> • Privacidad y seguridad • Escuchar y tener inquietudes. • Visita de la enfermera • Confianza • Alimentación • Presentación de la Enfermera • Visita de la familia. • Orientación del tratamiento | ORDINAL | SIEMPRE (38-48) A VECES (27 A 37) NUNCA (16 A 26) |
| | | Dimensión Humana | <ul style="list-style-type: none"> • Cortesía: Respeto, amabilidad. • Confidencialidad: sigilo de datos. • Comunicación: Empatía, relación. • Comprensión: Entendimiento. | | |
| | | Dimensión Entorno | <ul style="list-style-type: none"> • Integralidad: Todas las necesidades. • Oportunidad: Accesibilidad, puntualidad. • Continuidad: ininterrumpido. | | |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------------|--|---------|--|
| NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES | | Accesibilidad | Trámites administrativos rápidos (citas médicas) | ORDINAL | Alto: 19 a 24 Medio: 13 a 18 Bajo : 6 a 12 |
| | | Explica y facilita | Información clara y fácil que solicite la madre | ORDINAL | Alto: 16 a 20 Medio: 11 a 15 Bajo : 5 a 10 |
| | | Conforta | Cuidados que se brinda para que el neonato y madre se sientan cómodos. | ORDINAL | Alto: 19 a 24 Medio: 13 a 18 Bajo : 6 a 12 |
| | | Se Anticipa | Cuidados que previenen complicaciones. | ORDINAL | Alto: 26 a 36 Medio: 19 a 27 Bajo : 9 a 18 |
| | | Mantiene Relación de Confianza | Es la relación que existe entre el profesional y la madre para que esta sienta seguridad y confianza | ORDINAL | Alto: 25 a 32 Medio: 17 a 24 Bajo : 8 a 16 |
| | | Monitorea y Hace Seguimiento | Conocimientos y procedimientos oportunos. | ORDINAL | Alto: 19 a 24 Medio: 13 a 18 Bajo : 6 a 12 |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se usará para este estudio será la encuesta, por su modalidad y el tiempo de aplicación. Se realizará en un tiempo aproximado de 20 - 25 minutos. Las madres respondieron un cuestionario de preguntas cerradas, de tipo Likert, referentes a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento para medir la **Calidad del cuidado Enfermero** fue adaptado para las madres de los neonatos, por Robles (2021) en su investigación titulada "Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020". Consta de 16 preguntas, las cuales serán respondidas en un promedio de 15 minutos y sus puntuaciones son: siempre (3), a veces (2), nunca (1).

El instrumento para medir **Satisfacción de las madres** fue elaborado y diseñado por Patricia Larson (1993), siendo adaptado en el año 2017 para el área de neonatología por Ivelisse Gomez Sangama en su investigación titulada **Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados sobre el cuidado de enfermería en UCIN del INMPN**. Consta de 40 preguntas, se utilizará la escala de Likert formada por cuatro alternativas (nunca, a veces, casi siempre, siempre) dichas alternativas estarán aplicadas a cada pregunta de las dimensiones de: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

3.7.3. Validación

El instrumento utilizado para valorar la calidad del cuidado enfermero que es la variable independiente fue diseñado por Guerra (2018) y adaptado por Robles (2021) el cual consta de 16 preguntas para medir la variable independiente, donde alcanzó un nivel de validez de 0.97%, confiabilidad según “Alfa de Crobach” de 0.973.

La validez del instrumento CARE –Q o también llamado instrumento para medir satisfacción del cuidado, fue diseñado en 1998 por la enfermera Patricia Larson y fue adaptado para ser aplicando en neonatos por Ivelisse Gómez Sangama en el 2016 donde el nivel de confiabilidad según “Alfa de Crobach” de 0.72 y una validez según la formula “r de Person” > 0.20 por ítem, en conclusión, el instrumento es válido y confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para la recolección de datos

Se empezará la aplicación del instrumento según se nos brinde autorización la institución donde será aplicado el instrumento de estudio, en este caso Essalud en la IPRESS Jorge Voto Bernales, posterior a esto se coordinará con jefatura de enfermería para así poder llevar a cabo las encuestas.

Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se implementará en enero y febrero de 2022, y se implementará luego de la visita a la clínica o en el grupo de la tarde, previa coordinación con la enfermera jefe y coordinadora neonatal, y se realizarán pesquisas a todas las madres que residan en la misma residencia, con el fin de que se les explique el estudio, luego de firmar el visto bueno informado, tendrán de 15 a

20 minutos, luego de lo cual se revisará el seguimiento de la encuesta para la verificación de contenido y posterior análisis.

Plan de análisis

Finalizada la recolección de datos, luego de la aplicación del instrumento se analizarán los datos utilizando el programa de SPSS.25.0, se realizarán los diagramas y las tablas en el Microsoft Office Word 2016 y Microsoft Office Excel 2016. Se efectuará el análisis estadístico correspondientes a través de los porcentajes y las frecuencias en tablas, utilizando gráficos de barras, lo cual nos ayudará para ver las descripciones de las variables de estudio.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía

En este estudio se aplicará el principio de independencia, y es importante que, al encuestar a las madres de los niños, se respete su libre decisión de colaborar en la investigación, y además se les informara del proceso que seguirá la investigación, el cual requiere que completen un formulario de consentimiento informado para que su consentimiento sea exacto.

Principio de beneficencia

Se informará a las madres de los neonatos los beneficios que se obtendrían al participar en la presente investigación, ya que el evaluar la calidad del cuidado enfermero y al conocer la satisfacción de las madres serviría para mejorar los posteriores nacimientos y mejorar la calidad de la atención en relación al cuidado enfermero.

Principio de no maleficencia

Se informará a las madres que su participación en el estudio no afectará su integridad de las mismas ni las de su recién nacido.

Principio de justicia

Las madres que decidan participar en el estudio recibirán un trato justo, con respeto y cordialmente, seremos equitativos y evitara discriminaciones y preferencias.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | 2021 | | | | | | | | | | | | 2022 | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|
| | ENERO | | | | FEBRERO | | | | Diciembre | | | | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| Identificación del Problema | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Búsqueda bibliográfica | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| Importancia y justificación de la investigación | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| Objetivos de la investigación Enfoque y diseño de investigación | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| Población, muestra y muestreo | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| Aspectos bioéticos | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| Métodos de análisis de la información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| Elaboración de aspectos administrativos del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| Elaboración de los anexos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| Aprobación del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| Sustentación del proyecto de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

4.2. Presupuesto

| | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|--------------|--|
| POTENCIALES HUMANOS | REC. HUMANOS | | |
| | Asesorías | 500 | |
| | Técnicos en digitaciones | 800 | |
| | Encuestador | 200 | |
| | Estadísticos | 400 | |
| RECURSOS MATERIALES | MATERIAL BIBLIOGRÁFICO | | |
| | Textos | 300 | |
| | Internet | 200 | |
| | Otros | 300 | |
| | MATERIAL DE IMPRESIÓN | | |
| | Impresión y copia | 300 | |
| | Empastados de la Tesis | 200 | |
| | USB | 100 | |
| | CD, | 10 | |
| | MATERIAL DE ESCRITORIO | | |
| | Papel bond A4 80 gramos | 100 | |
| | Fotocopias | 50 | |
| | Lápices | 50 | |
| | | | |
| | | | |
| | Movilidad y viáticos | 300 | |
| | Comunicaciones | 300 | |
| | | | |
| TOTAL | | 4,110 | |
| RECURSOS FINANCIEROS | | | |

5. REFERENCIAS

1. UHL HW. Situación de la enfermería en el mundo. Temas de Salud. OMS; 2020.
2. Dalila A. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2020 junio; 19(3).
3. OMS. Servicios Sanitarios de Calidad. 2020 agosto.
4. Antonia C. Salud con Ciencia. [Online].; 2021 [cited 2021 noviembre 27/11/2021]. Available from: <https://cienciasdelasalud.blogs.uoc.edu/e>.
5. Andrea P. Gente Saludable. [Online].; 2018 [cited 2021 Diciembre 21. Available from: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>.
6. Fiorella I. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2019 setiembre; 36(2).
7. Ángel G. Necesidad de recursos humanos de enfermería por brote de covid-19 Perú. Artículo. Lima: Ministerio del Desarrollo e inclusión social, Lima; 2020.
8. Kenya P. Experiencia en la aplicación del proceso enfermero por el personal de enfermería en una unidad asistencial de segundo nivel, Chihuahua (México). Enfermería 21. 2017 abril; 7(2).
9. Maribel V. Relación de calidad de vida laboral y cuidado de enfermería en emergencia-Huaral. Tesis. Huacho: Universidad Cayetano Heredia, Lima; 2017.

10. Aida E. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica de Lima. Cuidado y Salud/kawsayninchis. 2017 enero-Junio; 3(1).
11. Maiara B. Problemas de salud entre profesionales de enfermería y factores relacionados. Enfermería Global. 2018 junio;(51).
12. Susana A. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del MINSA, ESSALUD y Clínicas Privadas de Chincha. tesis. Chincha: Universidad Autónoma de Ica, Lima; 2017.
13. Lisbeth H. Comunicación Terapéutica de la Enfermera y su relación con el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Hipolito Unanue. Revista Médica HHUT. 2020 JULIO; 13(2).
14. Gallegos E. Conocimientos de enfermería y su relación con la satisfacción materna de un programa canguro. tesis. México: Facultad de Enfermería y Nutrición Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México, San Luis de Potosi; 2018.
15. Santana Carlos j. Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del hospital Matilde Hidalgo Procel de la ciudad de Guayaquil. Tesis. Ecuador: universidad católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil; 2019.
16. Lina J. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Artículo. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana/CO / Universidad de Antioquia/CO; 2018.

17. Kamila ZP. Nivel de satisfacción materna, paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Tesis. Oviedo: Universidad de Oviedo; 2021.
18. Canche Lugo F. Cuidado Enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. tesis. Ecuador: Universidad Técnica del Norte, Ibarra; 2019.
19. Sosa Suárez KJ. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Tesis. Lima: Universidad Norbert Wiener, Lima; 2018.
20. Jaramillo Santiago X. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Artículo. Colombia: Privada de tercer nivel, Medellín; 2018.
21. Lizeth CSK. Nivel del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto Hospital Regional Docente Las Mercedes. Tesis. Pimentel: Universidad Señor de Sipan, Chiclayo; 2016.
22. Valverde Romero N. Percepción de los padres de neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de la enfermera y la calidad del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. tesis. Callao: Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima; 2021.
23. Quijada Rau E. Calidad de atención del profesional de enfermera y la satisfacción de las madres en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José del Callao. tesis. Lima: Universidad Nacional del Callao, Callao; 2018.

24. Milián Huertas KM. Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el crecimiento y desarrollo en el centro de salud Las Brisas. tesis. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan, Pimentel; 2017.
25. Urra Eugenia JAGM. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y Enfermería. 2011 diciembre; 17(3).
26. Rosa GR. Cuidado humanizado de enfermería según la Teoría de Jean Watson, servicio de Medicina del hospital Daniel Alcides Carrión. Revista de Enfermería Herediana. 2016 diciembre; 9(2).
27. Esperanza ZPG. Fundamentos teóricos y prácticos del cuidado de la Salud Materna Perinatal durante la etapa gestacional. Revista ciencia y cuidado. 2016 mayo.
28. Lucy MdR. Mirando el cuidado cultural desde la óptica de Leininger. Colombia Medica. 2007 octubre; 38(4).
29. Molina Regalado Jessica cca. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo Avedis Donabedian en el área de emergencia del Hospital Paravida. Tesis. El Salvador: Universidad del Salvador, san salvador; 2015.
30. Gueyller GA. Calidad en los servicios de Salud y Servqual como método de medición de la calidad en los servicios de salud. Tesis. Santander: Universidad Santander-Udes, Bucaramanga; 2018.
31. Lucia PC. Nivel de satisfacción de las madres acerca del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados. Tesis. Piura: Universidad Nacional de Piura, Piura; 2021.

32. Inés Cs. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud justicia paz y vida. Tesis. Huancayo: universidad privada Franklin Roosevelt; 2019.
33. Milka LD. Importancia del Cuidado de enfermería en la atención del recién nacido. Las Ciencias. 2017 Julio; 3(4).
34. A. PA. Aspectos conjuntos profesionales Pediatría/Enfermería. El equipo pediátrico de Atención Primaria: aspectos formativos y asistenciales. Pediatría Atención Primaria. 2011 noviembre; 13(20).
35. Patricia SA. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de la atención del personal de enfermería, Hospital San José de chincha. tesis. Chincha: Universidad San Pedro, lima; 2016.
36. Coralia MP. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2008 diciembre; 34(4).
37. Ivelisse GS. Nivel de Satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en UCIN del IMPN. Trabajo de investigación. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2016.
38. Pozo Tigrero CJ. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontanea del centro de salud Las Piñas. Milagro. tesis. Trujillo: Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad; 2021.
39. Gaviria Noreña D. La evaluación del cuidado de enfermería un compromiso disciplinar. Investigación y Educación en enfermería. 2009 marzo; XXVII (1).

40. José SR. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. Revista Cubana de Enfermería. 2017; 33(3).
41. Milka LD. Importancia del cuidado de enfermería en la atención del recién nacido crítico. Revista Científica de Ciencias Médicas. 2017 julio; 3(4).
42. Yolanda Nv. calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología. tesis. Callao: Universidad Nacional del Callao, Lima; 2018.
43. Andrea RP. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Scielo. 2013 junio; 31(1).
44. Elizabeth RCM. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. tesis. Huaraz: Universidad Peruana Unión, Huaraz; 2020.
45. María Cca. nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional de Lambayeque 207. tesis. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo; 2018.
46. Organización Mundial de la Salud. Sitio Web Mundial de la OMS. [Online].; 2021 [cited 2021 junio 14. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>.

47. Hernández-Morquecho K. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2016 Julio; 24(3): p. 217-22.
48. Diario Enfermero. Diario Enfermero Web site. [Online].; 2018 [cited 2021 Junio 14]. Available from: <https://diarioenfermero.es/>.

6. ANEXOS

6.1. Matriz de Consistencia

| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|--|--|--|--|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022? ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del | <p>Objetivo general</p> <p>Analizar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022. Determinar la relación de la calidad del cuidado de | <p>Hipótesis Genera</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales 2022.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el</p> | <p>Primera variable: Calidad del cuidado del Enfermero.</p> <p>Segunda variable: Nivel de Satisfacción</p> | <p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Correlacional <p>Método y diseño de la investigación;</p> <ul style="list-style-type: none"> Método Descriptivo. Diseño No Experimental |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022? • ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión accesibilidad del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022? • ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato | <p>enfermería en el neonato en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022. • Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión accesibilidad del Servicio de Neonatología del Hospital | <p>neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>Hi: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> | | |
|---|--|---|--|--|

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión explica y facilita del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión confort del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022? • ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión se anticipa del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022? | <p>Jorge Voto Bernales, Lima 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión explica y facilita del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022 • Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión confort del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022 • Determinar la relación de la calidad del cuidado de | <p>H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>Hi: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres del Servicio de</p> | | |
|---|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión mantiene relación de confianza del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022? • ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión monitorea y hace seguimiento del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022? | <p>enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión se anticipa del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión mantiene relación de confianza del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022 • Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión monitorea y hace seguimiento | <p>Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>Hi: Existe la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión accesibilidad del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>H0: No existe la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión accesibilidad del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>Hi: Existe la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el</p> | | |
|--|---|---|--|--|

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | <p>del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022</p> | <p>neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión explica y facilita del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>H0: No existe la relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión eficacia explica y facilita del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>Hi: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión conforta del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> | | |
|--|---|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión confort del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>Hi: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión se anticipa del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión se anticipa del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>Hi: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión mantiene relación de confianza del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión mantiene relación de confianza del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>Hi: Existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su</p> | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>dimensión monitorea y hace seguimiento del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> <p>H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería en el neonato con el nivel de satisfacción de las madres en su dimensión monitorea y hace seguimiento del Servicio de Neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022.</p> | | |
|--|--|---|--|--|

6.3. Instrumentos

Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Jorge Voto Bernales, Lima 2022

Presentación:

Sra. Madre de familia me es grato presentarme mi nombre es Gladys Marivel Carranza Torres, soy licenciada de enfermería y actualmente me encuentro realizando una investigación para poder obtener mi Título de mi Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología.

En esta ocasión solicito a usted su preciada participación en la actual investigación cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital Jorge Voto Bernales- Lima 2022. Su participación será de carácter anónimo.

II.- DATOS GENERALES:

1.- EDAD DE LA MADRE: _____

2.- GRADO DE INSTRUCCIÓN:

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

3.- OCUPACIÓN DE LA MADRE:

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

CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO

VALORACIÓN DE RESPUESTA:

- SIEMPRE = 3 (Cuando lo realiza siempre).
- A VECES = 2 (Cuando lo realiza algunas veces).
- NUNCA = 1 (Cuando nunca realiza esa actividad)

INSTRUCCIONES: Señora madre de familia a continuación se le presenta una serie de preguntas con 3 alternativas, responda con una (x) la que considere más apropiada, en caso de duda, consulte a la investigadora.

| ASPECTOS A EVALUAR | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|---|----------------|----------------|--------------|
| DIMENSION TECNICO-CIENTIFICO | | | |
| 1. ¿identifica usted a la Enfermera? | | | |
| 2. ¿La enfermera responde a sus dudas e inquietudes en relación a su bebe? | | | |
| 3. ¿ La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en el hospital con su bebe? | | | |
| 4. ¿La enfermera le orienta sobre el cuidado del bebe en el hogar? | | | |
| 5. ¿La enfermera le brinda una explicación sencilla sobre los procedimientos que realiza con su bebe? | | | |
| DIMENSION HUMANA | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
| 6.¿Usted y su bebe fueron atendidos por la enfermera con igualdad en relación a otros bebes? | | | |
| 7.¿La enfermera a dirigirse a usted la llama por su nombre? | | | |
| 8.¿La enfermera dialogo con usted y brindándole seguridad y confianza? | | | |
| 9. ¿La información que le brinda la enfermera sobre el cuidado de su bebe disminuye sus miedos? | | | |
| 10.¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores? | | | |
| 11.¿La enfermera le trato con amabilidad, respeto y paciencia? | | | |

| DIMENSION ENTORNO | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|---|---------|---------|-------|
| 12.¿Los ambientes donde le atendieron fueron de su agrado? | | | |
| 13.¿ Observa que la enfermera muestra interés por mantener limpio los ambientes donde la atiende a usted y a su bebe? | | | |
| 14.¿Usted observo en orden los ambientes del servicio de neonatología? | | | |
| 15.¿Los ambientes donde la atendió la enfermera a usted y a su bebe estuvieron limpios y cómodos? | | | |
| 16.¿ Se sintió a gusto con la privacidad que la enfermera le brindo a usted y a su bebe? | | | |

| INSTRUMENTO 2 : NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES | | | | | |
|---|--|------------|---------|-------------|---------|
| LA ENFERMERA | | RESPUESTAS | | | |
| | | NUNCA | A VECES | CASI SIEMPR | SIEMPRE |
| 1 | Se identifica y presenta ante usted | | | | |
| 2 | Se aproxima a ofrecer ayuda o para realizar algun C5:F34 procedimiento que alivie o le de bienestar a su bebe | | | | |
| 3 | Le da los medicamentos a su bebe siempre a la hora | | | | |
| 4 | Se acerca a su bebe con frecuencia para verificar su estado de salud | | | | |
| 5 | Responde rapidamente a su llamado | | | | |
| 6 | Le pide que la llame si usted observa algun signo de alarma de su bebe | | | | |
| 7 | Le informa sobre la importancia de cada procedimiento realizado con su bebe. | | | | |
| 8 | Le brinda informacion clara y precisa sobre el estado de su bebe. | | | | |
| 9 | Le enseña como participar en el cuidado de su bebe. | | | | |
| 10 | Le sugiere preguntas que usted puede formularle al pediatra sobre su bebe. | | | | |
| 11 | Es honesta con usted en cuanto a la condicion de su bebe. | | | | |
| 12 | Se esfuerza para que su bebe pueda descansar comodamente. | | | | |
| 13 | La motiva a identificar los elementos positivos del tratamiento de su bebe. | | | | |
| 14 | Es amable con usted y su bebe. | | | | |
| 15 | La escucha con atencion. | | | | |
| 16 | Entabla conversacion con usted o establece contacto fisico y la consuela si es necesario. | | | | |
| 17 | La involucra en el cuidado de su bebe. | | | | |
| 18 | Le presta atencion a usted y a su bebe en horas de la noche. | | | | |
| 19 | busca la oportunidad adecuada para hablar con usted sobre el estado de salud de su bebe | | | | |
| 20 | Cuando usted esta agobiada, la atiende para que usted exprese sus preocupaciones. | | | | |
| 21 | Esta pendiente de sus necesidades y las de su bebe para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud de su bebe. | | | | |
| 22 | Comprende que esta experiencia de ser madres es dificil para usted y le presta atencion. | | | | |
| 23 | Cuando esta atendiendo a su bebe o realizando algun procedimiento se concentra unica y exclusivamente | | | | |
| 24 | Se interesa por su bebe en todo momento. | | | | |
| 25 | Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre la salud de su bebe. | | | | |
| 26 | Coordina con usted antes de realizar un procedimiento. | | | | |
| 27 | Le ayuda a aclarar las dudas en relacion a la salud de su bebe. | | | | |
| 28 | La incluye siempre que es posible en el cuidado de su bebe. | | | | |
| 29 | Le anima para que formule preguntas que desea hacerlas al pediatra, relacionadas con la salud de su bebe. | | | | |
| 30 | La pone a usted y a su bebe en primer lugar sin importar que pase a su alrededor. | | | | |
| 31 | Es amistosa y agradable con usted. | | | | |
| 32 | Le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre la salud y tratamiento de su bebe. | | | | |
| 33 | Mantiene un acercamiento respetuoso a usted. | | | | |
| 34 | Identifica y trata a su bebe como una persona individual. | | | | |
| 35 | Se asegura de la hora establecida para realizar algun procedimiento. | | | | |
| 36 | Es organizada en relacion a su trabajo. | | | | |
| 37 | Es calmada. | | | | |
| 38 | Proporciona un adecuado cuidado fisico a su bebe. | | | | |
| 39 | Se asegura que usted sepa como cuidar a su bebe cuando ya le den el alta | | | | |
| 40 | Identifica cuando es necesario llamar al pediatra. | | | | |

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : CARRANZA TORRES GLADYS MARIVEL
Título : “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL NEONATO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL JORGE VOTO BERNALES, LIMA 2022”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL NEONATO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL JORGE VOTO BERNALES, LIMA 2022” Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **CARRANZA TORRES GLADYS MARIVEL**. El propósito de este estudio es: Analizar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Jorge Voto Bernales 2022. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

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

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

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

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

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

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

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá manifestarlo y 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 CARRANZA TORRES GLADYS MARIVEL y/o al Comité que validó el presente estudio. La 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

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo 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.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI: