



**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Cuidado humanizado y satisfacción de la madre de neonatos  
hospitalizados en el servicio de neonatología Hospital Villa el  
Salvador, Lima 2022**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista en Cuidado  
Enfermero en Neonatología**

**Presentado por:**

**Autora: Ttito Lopez, Alicia**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9807-5582>**

**Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7845-9641>**

**Línea de Investigación General  
Salud, Enfermedad y Ambiente**

**Lima – Perú**

**2023**

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

Yo, Ttito Lopez, Alicia, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Cuidado humanizado y satisfacción de la madre de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología Hospital Villa el Salvador, Lima 2022”, Asesorado por el Docente Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 16 (Dieciseis) %, con código oid:14912:235471965, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor(a)  
 Ttito Lopez, Alicia  
 DNI N° 46046673



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando  
 DNI N° 05618139

Lima, 23 de Diciembre de 2022

**DEDICATORIA:**

Doy gracias a Dios por permitirme despertar todos los días con buena salud. Ser mi guía en mi camino, a mi madre gracias a su paciencia. Además, honro a mis maestros por animarme a través de su apoyo durante mi formación.

**AGRADECIMIENTO:**

Siempre estaré agradecida con Dios por bendecirme como guía interminable en cada paso que doy.

Agradezco esta casa de estudios por brindarme una formación profesional de alta calidad.

A los maestros profesionales les debo mi éxito actual.

**Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7845-9641>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee  
**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth  
**VOCAL** : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VIII
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
1.- EL PROBLEMA.....	13
1.1.- Planteamiento del problema: .....	13
1.2.- Formulación del problema: .....	15
1.2.1.- Problema general: .....	15
1.2.2.- Problemas específicos: .....	15
1.3.- Objetivos de la investigación: .....	16
1.3.1.- Objetivo general: .....	16
1.3.2.- Objetivo específicos: .....	16
1.4.- Justificación de la investigación: .....	17
1.4.1.- Teórica: .....	17
1.4.2.- Metodológica: .....	17
1.4.3.- Práctica: .....	17
1.5.- Delimitaciones de la investigación: .....	18
1.5.1.- Temporal: .....	18
1.5.2.- Espacial: .....	18
1.5.3.- Población o unidad de análisis: .....	18
 2.- MARCO TEÓRICO	

2.1.- Antecedentes:	
2.1.1.- Antecedentes internacionales: .....	19
2.1.2.- Antecedentes nacionales: .....	21
2.2.- Bases teóricas: .....	23
2.3.- Formulación de hipótesis: .....	31
2.3.1.- Hipótesis general: .....	31
2.3.2.- Hipótesis específicas: .....	31
3.- METODOLOGÍA	
3.1.- Método de la investigación: .....	32
3.2.- Enfoque de la investigación: .....	32
3.3.- Tipo de investigación: .....	33
3.4.- Diseño de la investigación: .....	33
3.5.- Población, muestra y muestreo: .....	33
3.6.- Variables y operacionalización: .....	35
3.7.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	36
3.7.1.- Técnica: .....	36
3.7.2.- Descripción de instrumentos: .....	36
3.7.3.- Validación: .....	37
3.7.4.- Confiabilidad: .....	38
3.8.- Plan de procesamiento y análisis de datos: .....	38
3.9.- Aspectos éticos: .....	39
4.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
4.1.- Cronograma: .....	40
4.2.- Presupuesto: .....	41
5.- REFERENCIAS: .....	42



6.- ANEXOS: .....	49
Anexo 1: Matriz de consistencia: .....	50
Anexo 2: Instrumentos: .....	52
Anexo 3: Consentimiento informado: .....	56

### **Resumen**

El cuidado humanizado es el pilar de la enfermería aplicado en varios servicios, siendo el área de neonatología la ideal donde se trata con pacientes que necesitan del máximo cuidado integral con el humanismo que un neonato requiere, al ser un ser delicado y de riesgo, de igual manera estas acciones son observadas por sus padres, donde evalúa constantemente el accionar de la enfermera en el cuidado de sus hijos, de lo cual quedara satisfecho o no con dichas acciones. En el estudio el

objetivo se centra en definir la relación que existe entre las variables de estudio el cuidado humanizado y la satisfacción en este caso de la madre de neonatos, que se atendieron en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022. Para ello se procederá con un método descriptivo y el uso de la medición cuantitativa, además de aplicar un instrumento para cada variable, validados y confiables; ello en una población de 200 madres y según la ecuación de poblaciones finitas una muestra de 132 madres, para el análisis de los datos se procederá con una estadísticas tanto descriptiva como inferencial, con pruebas como el alfa de Cronbach, el rho de Spearman la tabulación de los datos entre otros, con el fin de brindar tanto conclusiones como recomendaciones que aporte en la reducción de la problemática observada.

**Palabras clave:** cuidado humanizado, satisfacción, neonato, madre.

### **Abstract**

Humanized care is the pillar of nursing applied in several services, being the area of neonatology the ideal where patients who need the maximum comprehensive care with the humanism that a newborn requires, being a delicate and risky being, in the same way these actions are observed by their parents, where he constantly evaluates the actions of the nurse in the care of his children, of which he will be satisfied or not with these actions. In the study, the objective is to define the

relationship that exists between the study variables, humanized care and satisfaction in this case of the mother of neonates, who were treated at the Neonatology service Hospital Villa El Salvador-Lima 2022. To do this, we will proceed with a descriptive method and the use of quantitative measurement, in addition to applying an instrument for each variable, validated and reliable; this in a population of 200 mothers and according to the equation of finite populations a sample of 132 mothers, for the analysis of the data will proceed with both descriptive and inferential statistics, with tests such as Cronbach's alpha, Spearman's rho the tabulation of the data among others, in order to provide both conclusions and recommendations that contribute in the reduction of the observed problem.

**Keywords:** humanized care, satisfaction, neonate, mother.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud afirma que los sistemas de atención médica de 2020 tienen la intención de universalizar su atención utilizando un enfoque más empático para satisfacer mejor a sus usuarios. Este es uno de los objetivos que persiguen estos sistemas (1).

En un informe de Mocumbi et al., compartido por Sudáfrica y Mozambique, la tasa de mortalidad de recién nacidos había disminuido significativamente desde la década de 1990 hasta 2019. Sin embargo, todavía existe un riesgo para esta población debido a la falta de atención y cuidados adecuados. Las razones de esto incluyen la disminución de la atención y el cuidado de los cuidadores, así como un mayor número de muertes humanizadas (2).

Se afirma que el disfrute de los padres de sus servicios de atención al recién nacido es una de las medidas clave de la calidad (3). Esto se debe a que indica qué tan satisfechos están con la atención que reciben (así como qué tan positivas son sus expectativas). Este es uno de los indicadores de la atención brindada por un servicio neonatal, y está relacionado con qué tan buena es la atención en realidad (4).

Según un estudio estadounidense de 2020, la satisfacción de los padres con el cuidado de su recién nacido está significativamente ligada a su capacidad para brindar el cuidado adecuado a su bebé (5). Esto se debe a que es importante que los profesionales de la salud entiendan las necesidades y preocupaciones de los nuevos padres. Luego, deben trabajar para abordar esas necesidades y preocupaciones a través de la mejora del servicio (6). Las enfermeras olvidan los aspectos más importantes del cuidado cuando tienen demasiada carga de trabajo. Esto provoca una disminución en la calidad de la atención a los pacientes neonatales. Algunas

consecuencias de esto es que las enfermeras no recuerdan ser humanas con sus pacientes, específicamente en su servicio de neonatología (7).

Un estudio de 2018 realizado por Nationwide encontró que el 76,7% de los encuestados estaban satisfechos con la atención brindada a sus recién nacidos durante la hospitalización. Además, la mayoría de los encuestados se mostró satisfecho con la atención de enfermería brindada en la unidad de atención pediátrica, que se encuentra en el mismo hospital que la habitación del bebé (8). Un estudio de 2019 en Lima concluyó que las enfermeras privadas de neonatología minimizaban el contacto piel con piel durante la atención inmediata. Esto hizo que las madres se sintieran insatisfechas con la atención que recibieron y generó problemas para humanizar el proceso al final de la primera hora. Un estudio de 2021 en Lima encontró resultados similares, con el 96% de las madres satisfechas con la atención que recibieron (9).

Es importante señalar que la enfermería neonatal se enfoca en brindar una atención integral a los recién nacidos tanto en condiciones normales como de alto riesgo. Esto incluye la administración de medicamentos y la realización de tratamientos médicos (10). Además de esto, las personas que cuidan al recién nacido también deben practicar el cuidado humanizado, proceso que se desarrolla en el cuidado para tratar al infante como un ser polifacético—física, mental y emocionalmente—como un recién nacido. Este cuidado se desarrolla a través de actividades específicas como amamantar y eructar al bebé (11).

Las observaciones específicas se realizarán a través de la unidad de Neonatología del hospital de Villa El Salvador. Estos incluyen observaciones realizadas a nivel local sobre quejas con los servicios del hospital, madres que afirman que las enfermeras no les brindan información sobre sus hijos, mal humor, falta de confianza e incomodidad al hablar con los profesionales de enfermería. También ha habido quejas por falta de personal, así como otras

molestias. Es importante señalar que estas observaciones también están relacionadas con la atención humanizada que se está desarrollando en este servicio. Por lo tanto, se realiza la siguiente pregunta:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

**PG.** ¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE<sub>1</sub>.** a. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fenomenológico del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?

**PE<sub>2</sub>.** ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interacción del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?

**PE<sub>3</sub>.** ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión científica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?

**PE<sub>4</sub>.** ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de necesidad humana del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?

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

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

**OG.** Determinar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

**OE<sub>1</sub>.** Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión fenomenológica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

**OE<sub>2</sub>.** Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión interacción del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

**OE<sub>3</sub>.** Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión científica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

**OE4.** Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión de necesidad humana del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

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

### **1.4.1 Teórica**

Se brindará un análisis de la teoría consultada para la explicación de la naturaleza de las variables en relación el cuidado humanizado y la satisfacción de las madres, a través de teorías como la de Jean Watson donde permitirá entender como estas variables se asocian y poder explicar su desarrollo en la problemática estudiada, lo que aportará al conocimiento de los interesados de mejorar los servicios en neonatología.

### **1.4.2 Metodológica**

El estudio brindar instrumentos para medir el cuidado humanizado y la satisfacción de las madres lo cuales han sido analizados e investigados que son confiables y viables, además de ello el estudio presenta una forma de medir las variables a través de procesos tanto metodológicos como estadísticos, lo cual servirá de modelo para otras investigaciones que se desarrollen en el mismo contexto.

### **1.4.3 Practica**

El desarrollo del estudio se centra en la comprensión de como el cuidado humanizado puede estar relacionado con el nivel de satisfacción de las madres, esto para dar a conocer de la importancia que tiene el cuidado humanizado en el servicio de Neonatología, y con



ello aportar en la mejora del servicio, con el fin de beneficiar la atención con un servicio de calidad y seguro.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal:**

La investigación se efectuará en el segundo trimestre del año 2022

### **1.5.2 Espacial**

La presente investigación se realizará en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022.

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

Madres de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales**

Borges et al. (12) presentaron en Cuba en el año 2021 “Describir la precepción de las mujeres sobre el cuidado humanizado de la enfermera durante la atención en el parto” Estudio no experimental, descriptivo, de corte transversal. Participaron 121 mujeres hospitalizadas. Se aplicó la 3ra versión del instrumento “Percepción de los Comportamientos de Cuidado Humanizado en Enfermería”, en donde se encontró que el 96.69% refiere que el desarrollo que el cuidado humanizado fue regular, en el caso de las cualidades del hacer de la enfermera siempre se aplicó en un 75.20%, finalmente se evidencio que el cuidado con enfoque humanizado de manera general se desarrolló en un nivel regular.

Rodríguez et al. (13), en el año 2021 plante “Determinar la percepción sobre el cuidado humanizado y la calidad de atención del personal de enfermería”. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, con un alcance descriptivo transversal. La muestra estuvo compuesta por 72 pacientes seleccionados por muestreo probabilístico aleatorio. Se aplicaron dos instrumentos. La categoría "Calidad de la práctica de enfermería" se destacó con puntajes altos (97-99%), al identificar la satisfacción general del paciente con la atención en un 84%. Se concluyó que el nivel satisfactorio de la muestra de estudio en referencia a la atención y el trato humano brindado por los cuidadores fue alto.

Yan et al. (14) en el año 2021 presentaron su estudio con el objetivo de “investigar el efecto del cuidado humanizado en el tratamiento de la ictericia neonatal y su efecto sobre la saturación de oxígeno”. Un total de 202 lactantes con ictericia neonatal ingresados en nuestro hospital desde enero de 2018 hasta junio de 2020 fueron divididos en grupo A (n=102) y grupo B (n=100) según la elección de sus padres. El grupo A recibió atención humanizada y el grupo B recibió enfermería de rutina. Resultados: En comparación con el grupo B, el grupo A tuvo un tiempo significativamente más corto de coloración amarilla de las heces fetales, tiempo de regresión de la ictericia y duración de la irradiación con luz azul ( $P < 0,05$ ), mayor tiempo medio de sueño por día y consumo medio diario de leche ( $P < 0,05$ ). La incidencia de eventos adversos en el grupo A fue significativamente menor que el grupo B ( $P < 0,05$ ). La satisfacción de los padres con el cuidado en el grupo A fue significativamente mayor que en el grupo B ( $P < 0,05$ ). Conclusión: El cuidado humanizado tiene la facultad de mejorar la recuperación del paciente y es propicio para que la Sat  $O_2$  regrese al nivel normal y puede reducir las reacciones adversas con una alta satisfacción de los padres.

Jaramillo et al. (16) en el año 2018, en su estudio titulado “Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en una unidad neonatal” cuyo objetivo fue determinar la percepción de los padres de neonatos hospitalizados. La muestra estuvo conformada por 121 padres, en el cuestionario que se utilizó fue el CARE – Q compuesto por 46 ítems y 6 dimensiones. Los resultados mostraron que, la mayoría fueron mujeres en un 67,8% con una edad promedio de 28 años. Además la mayoría obtuvo

secundaria completa con 47%. La percepción de los padres fue positiva en el cuidado (99pts.) y accesibilidad (90pts) obtuvo las mayorías puntuaciones.

Zepeda (16) en el año 2021 presentó su estudio con el objetivo de “Valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado en el Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del HUCA durante el año 2021”, Este estudio utilizó un enfoque descriptivo transversal con un diseño no experimental, una muestra de 24 madres y padres neonatales y una encuesta de cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que existe una satisfacción por parte de los padres en referencia a la atención brindada, por lo que se evidencio que efectivamente la calidad en la atención brindada por los profesionales de enfermería fue lo suficiente alta para lograr satisfacer las necesidad de los recién nacidos como de los padres.

### **Nacionales**

Reaño et al. (17) presentaron su estudio en el año 2022 con el objetivo de “identificar como percibe la madre al cuidado humanizado que brinda la enfermera a su hijo en el servicio de UCIN en un hospital nacional”, se trabajó con una metodología descriptiva y cuantitativa, con una muestra de 50 madres y el uso de cuestionarios. Como resultados se halló que el 87% tiene una opinión desfavorable en cuanto al cuidado humanizado de la enfermera. Por lo que se concluyó que la percepción de la madre sobre el cuidado humanizado es desfavorable, lo que se debe a una falta de humanizada en el profesional lun déficit en su comunicación con los padres entre otros.

Alayo et al. (18) presentó su estudio en el año 2021 con el objetivo de “determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros”, mediante una metodología de tipo descriptivo correlacional simple con la participación de 50 madres a las que se les aplico 2 instrumentos; el primero, cuestionario sobre cuidado humanizado y un segundo cuestionario sobre satisfacción. Los resultados: El cuidado humanizado fue bueno en un 66% regular en un 34. Además, el 84% de las madres de bebés prematuros están muy satisfechas y el 16% están satisfechas. En conclusión, encontramos una asociación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción materna con el recién nacido.

Agreda et al. (19) presentó su estudio en el año 2021 con el objetivo de “Determinar la relación entre la Percepción del Cuidado Humanizado de la Enfermera y Nivel de Satisfacción de las madres del neonato hospitalizado”, Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, El universo muestral estuvo constituido por 60 madres de neonatos y el uso de cuestionarios. Se halló que el 70% percibe un cuidado humanizado por parte de las enfermeras y el 30% no percibe cuidado humanizado. En cambio, el 46,7% está muy satisfecho, el 30 % medianamente satisfecho y el 23,3 % poco satisfecho. Existe una asociación estadística entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción materna con los recién nacidos hospitalizados ( $p=0,000$ ).

Cielo et al. (20) presentó su estudio en el año 2020 con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y el nivel de satisfacción materna” Se trata de un estudio descriptivo correlacional. El dominio muestral estuvo constituido por

40 madres, y se utilizaron la Escala de Satisfacción Materna y la Escala de Enfermería Humanizada en la recolección de los datos. El 52,5% de las madres tiene un nivel alto de conciencia sobre el cuidado humanizado, el 32,5% está en un nivel medio. El 55,0% tuvo una satisfacción baja, el 32,5% media y el 12,5% alta, se concluyó que hubo correlación entre las variables de investigación, cuidado humanizado. y satisfacción materna, y se obtuvo la correlación Coeficiente,  $R=0.893$ , nivel muy significativo  $p=0.00$ .

Ríos et al. (21) presento su estudio en el año 2018 con el objetivo de “Determinar la asociación entre el cuidado humanizado del personal de salud y la satisfacción integral de la madre de los neonatos atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de Neonatología del Hospital Regional de Loreto 2017.” Método de correlación prospectivo descriptivo. La población estuvo constituida por 30 madres neonatales ingresadas en la unidad neonatal de la UCI. Se utilizaron técnicas de observación y entrevista. La tasa efectiva de enfermería humanizada del personal de salud fue del 73,3%, inferior al 26,7%. la madre en un 60,0% estuvo satisfecha con el servicio y 40% no lo estuvo. Concluyó que si bien las madres están satisfechas, queda mucho trabajo por hacer, ya que el 40% está insatisfecho, lo que significa que se debe mejorar el trato y la humanización para que los trabajadores de la salud puedan brindar una mejor atención a los recién nacidos hospitalizados y a las madres.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Cuidado humanizado**

#### **2.2.1.1 Definición**

El cuidado humanizado es una conducta de la enfermera que se enfoca en el bienestar del paciente ante la interacción con el mismo. Lo cual le ayudará a recuperarse y ser autónomo con un mayor esfuerzo de la salud física, mental y espiritual, lo que se logra mediante una comunicación terapéutica, además de una empatía adecuada, construyendo una relación fuerte y humana (22).

Asimismo este cuidado debe enfocarse en las actividades que se desarrollan a diario con un contexto emocional, que es parte de la enfermedad y situación del paciente, por lo que es necesario combinar medidas desde una perspectiva humana siendo algo esencial en la calidad de la atención (23).

Como resultado, los usuarios de la comunidad de salud actualmente tienen una visión proporcionalmente negativa del cuidado humanizado de las enfermeras. Por lo tanto, en este contexto, la consideración, la comprensión y el interés por la salud y la recuperación del usuario son importantes para desarrollar una relación bidireccional y recíproca con los pacientes para que estén satisfechos con el tratamiento y los servicios, mejorando así la comunicación enfermera-paciente (24).

#### **2.2.1.2 Cuidado de enfermería**

Es una actividad con estándares de intervenciones de probada seguridad, de fácil acceso a la población y que a su vez tiene la capacidad de producir un impacto en la morbilidad, discapacidad, mal nutrición y muerte de las personas, logrando el mejor resultado con el mínimo de daños y la máxima satisfacción del paciente (25).

#### **2.2.1.2 Importancia del cuidado humanizado**

Es relevante no reducir la palabra humanización, que en ocasiones se intenta equiparar este concepto con el cuidado digno, la empatía, el cuidado adecuado y el cuidado holístico, pero

el acto de cuidar humanizado implica una perspectiva más amplia, es decir, el cuidado de sí. -saber, saber, saber, saber), comprender y conocer el concepto de los demás, el cuerpo, comprender el significado de una persona a partir de la interacción de la mente y el alma. En definitiva, una invitación a revisar el sentido teórico de la temática para luego ver sus alcances prácticos, posibilitando a una constante reflexión del ejercicio de la enfermería desde lo propositivo y no con un enfoque rígido donde la norma está por sobre el sentido de la humanización (26).

### **2.2.1.2 Dimensiones del cuidado humanizado**

#### **2.2.1.2.1 Dimensión fenomenológica:**

Los campos fenoménicos corresponden a la totalidad de la experiencia humana que consiste en sensaciones, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, factores ambientales y significado percibido; todo basado en la historia pasada, el presente y el futuro imaginado de uno. También agrega que el campo de la fenomenología se integra en los tres reinos del hombre (alma, cuerpo y espíritu) para lograr la armonía interior. Conocer los resultados de la interacción permanente entre enfermeros y pacientes forma percepciones sobre el cuidado prestado por los enfermeros, forma parte del desarrollo del campo del feminismo del paciente (27).

#### **2.2.1.2.2 Dimensión de interacción:**

Contiene los siguientes elementos (relaciones de ayuda y confianza, promoción y aceptación de expresiones de emociones positivas y negativas). Basado en la dimensión del cuidado transpersonal recomendada por Watson, quien menciona que



la relación va más allá de las evaluaciones objetivas, mostrando interés en el significado subjetivo y más profundo de una persona, en términos de su propia salud. Permite que pacientes y enfermeras entren en el reino fenomenológico de cada uno con el objetivo de proteger, mejorar y mantener la dignidad humana y su armonía interior (28).

#### **2.2.1.2.3 Dimensión de científica**

La enfermería como profesión científica aplica conocimientos, prácticos, académicos, apego a procedimientos basados en principios científicos, concuerda y cubre el enunciado de factores de enfermería establecidos por Watson (uso sistemático de métodos científicos). Aproximaciones que permitan a los enfermeros (o) pensar lógicamente el proceso de enfermería que constituye el plan de trabajo diario en la práctica clínica, donde influyan opiniones, conocimientos y habilidades que permitan el razonamiento crítico, la cognición y las habilidades técnicas e interpersonales del enfermero. Asimismo, debe adquirir habilidades o competencias sociales como el trabajo en equipo, la comunicación amable y eficaz, mostrar seguridad y confianza, ser impresionable y desarrollar habilidades de liderazgo, etc. (29).

#### **2.2.1.2.4 Dimensión de necesidad humana**

La enfermera reconoce las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales e interpersonales de sí misma y de sus pacientes. Los pacientes deben satisfacer necesidades de orden inferior antes de intentar satisfacer necesidades de orden superior. Watson señala que los factores socioculturales afectan todas las necesidades en todos los niveles. Es por ello que la prestación de cuidados es una

labor profesional encaminada a la satisfacción de las necesidades humanas en el campo de la salud individual, comunitaria o poblacional, y además es integral y holística en tanto cubre distintos niveles de necesidades (30).

## **2.2.2 Satisfacción de la madre**

### **2.2.2.1 Definición de satisfacción**

La satisfacción es un proceso cognitivo que se desarrolla desde la percepción de la persona y de sus experiencias, considerando además sus necesidades y objetivos. Considerado como un estado mental del usuario que se desarrolla ante el cumplimiento de una necesidad o deseo, ya sea información, un producto o un servicio específico. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos (31).

### **2.2.2.2 Definición de satisfacción de la madre**

Se define como el resultado de la felicidad de una madre frente a la calidad del cuidado o atención que recibe su hijo por parte de la lactancia. Cuando nos referimos a los usuarios, estamos valorando la atención que reciben los cuidadores, la forma en que se satisfacen las necesidades del usuario y la forma en que se satisfacen esas necesidades. Por lo tanto, el placer del usuario se logra siguiendo todos los procedimientos de atención de calidad (32).

Asimismo, se considera como el grado en que la atención de salud cumple con las expectativas de los padres. La misma satisfacción son los juicios de valor de un individuo basados en las percepciones de las características físicas del área y el medio ambiente. Características del servicio recibido (33). También se considera

con una subjetiva valoración en lo que respecta el servicio y la atención ofrecida y experimentada, lo cual es resultado de una percepción más que un criterio específico, por lo que se evalúa según la visión del usuario más que el aspecto tangible real del servicio, lo que puede llevar a la siguiente situación: si el usuario piensa que el sistema de información es defectuoso o está insatisfecho, constituye un mal sistema de información para él. Así, la visión del usuario determinará el éxito o fracaso del sistema de salud (34). Finalmente, es la respuesta o expresión de la madre al cuidado humano, oportuno, seguro y sostenible de la enfermera en la Oficina de Crecimiento y Desarrollo (35).

### **2.2.2.3 Importancia de la satisfacción de la madre**

La evidencia sugiere que un indicador clave que ayuda a una organización a establecerse a largo plazo, es la opinión del cliente sobre el servicio recibido. Esta opinión tiene que ver con la calidad del servicio, siendo una visión subjetiva que juega un papel esencial en el desarrollo del cumplimiento de las metas institucionales. Por lo tanto, la satisfacción de la madre es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública principalmente en el área de neonatología (36).

### **2.2.1.1 Dimensiones de la satisfacción de la madre**

#### **2.2.1.1.1 Dimensión Técnico -científica**

Tiene en cuenta toda la preparación del personal de salud, toda su ciencia y tecnología, sus competencias y su pericia, que le permita desarrollarse integralmente en todos los procedimientos clínicos (37). Es un conjunto de avances

científicos y competencias profesionales para el cuidado de pacientes o usuarios de salud con un sistema seguro e integral. Por lo mismo la enfermería se desarrolla las diversas técnicas previas al cuidado del paciente, de acuerdo al procedimiento, a través de su trabajo en un reflejo oportuno y continuo de su competencia, prediciendo el riesgo y la enfermedad del paciente (38).

#### **2.2.1.1.2 Dimensión Humana**

El hombre es considerado un ser de múltiples facetas y componentes de círculos biológico, sociales y psicológicos, parte del desarrollo humano individual, cuya principal característica son las relaciones interpersonales. La relación enfermera-paciente es un proceso de acción-respuesta-interacción y transaccional (39).

Se refiere al cuidado humanístico, que un elemento relevante en el ámbito de la salud en la relación paciente-enfermera; siendo esencial para un adecuado cuidado y tratamiento en el manejo de la salud humana, el cual es un ser biológico psicológico y social, como lo expresa Maslow: “Todos deben sentirse valorados y al mismo tiempo sentir que sus contactos piensan que son dignos y tienen valor” (40).

El aspecto humano se define con un aspecto en el cuidado que se enfoca en la parte esencial del ser humano básico para cuidado de la salud. El nivel de relaciones interpersonales, entre pacientes y profesionales sanitarios. Donde se consideran el respeto a los derechos humanos, información completa, veracidad, que los usuarios puedan entender, lo que le brinda confianza, con trato amable y

cálido en la atención, donde se consideran sus necesidades, además de efectuar una comunicación clara y precisa logrando la satisfacción del paciente (41).

#### **2.2.1.1.3 Dimensión del entorno**

En los servicios de salud, esto significa niveles básicos de comodidad, privacidad, ambiente y elementos de confianza del usuario en el servicio. Contexto sobre los servicios de salud, incluyendo elementos de comodidad y confort básicos, privacidad, ambiente y confianza del usuario en los servicios prestados por el establecimiento de salud, o sea, está dado por un conjunto de elementos y ambientes que hacen que los usuarios se sientan cómodos o satisfechos (42).

#### **2.2.3 Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson;**

El cuidado humanizado desarrollado por Jean Watson es una teoría que se enfoca, en una corriente filosófica donde se menciona que la persona es un ser que se desarrolla en varios aspectos tanto físico, mentales y espirituales, es por ello que considera que el trabajo de la enfermera es una actividad moral y espiritual que se presenta entre los individuos siendo el enfoque humanizado el más expectante, es por lo cual fórmula las siguientes premisas: (43) en la primera detalla que el personal de enfermería es un ser que ha estado presente durante todo el desarrollo de la sociedad y siempre ha tenido la intención de cuidar y hacer frente al entorno, esto mediante el estudio y la investigación para poder tratar las problemáticas que se presentaban en su profesión por lo que además fue una noción científica; en su segunda premisa refiere que el desarrollo de la profesión se debe ser lo más franco posible en cuanto a las emociones, siempre honesta, en la tercera premisa se recalcó

la veracidad y sinceridad de sus actos, donde el éxito de su carrera radica en la honestidad que ofrece en su cuidado. Dejando claro que el paciente es más que un ser físico también es espiritual y emocional por lo que es necesario ofrecerle un cuidado humano e integral para lograr un mejor logro terapéuticos.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

**Ho:** No existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi<sub>1</sub>.** Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión fenomenológica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022

**Hi<sub>2</sub>.** Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su dimensión de interacción del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022

**Hi<sub>3</sub>.** Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su dimensión de científica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022

**Hi4.** Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su dimensión de necesidad humana del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El presente estudio será Hipotético – deductivo, debido a que trata de aceptar o negar suposiciones al comparar hechos encontrados en la realidad. Asimismo, el nivel de estudio tiene una correlación descriptiva porque su finalidad es comprender las principales características de las variables y determinar el grado de correlación entre ellas (44).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Estudio de investigación con enfoque cuantitativo, este se basa en la medición de la variable, mediante valores estadísticos y ordinales para establecer el patrón de comportamiento de la variable (45).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de estudio es de investigación aplicada, Porque se guía por la búsqueda de nuevos conocimientos, basados en la realidad, y en constante enriquecimiento del conocimiento científico (45).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

Es no experimental, de corte trasversal y correlacional, el cual se caracteriza porque no cuenta con la intención de manipular ambas variables, solo observarlas en una realidad intangible o tangible según sea el caso en un lugar y momento determinado, además de un diseño que busca la relación entre variables.

#### **3.5. Población, muestra y muestreo**

##### **Población**

Es un grupo de individuos que cumplen con ciertas características esenciales para el estudio, en este caso la población tendrá una conformación de 200 madres de



niños que se atienden en la unidad de neonatología del hospital Villa El salvador–Lima 2022.

### **Muestra**

En este caso se utilizará una ecuación para poblaciones finitas para poder hallar la muestra de estudio, en el cual estima proporciones en poblaciones finitas siguiendo la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{(N - 1) E^2 + Z^2 PQ}$$

### **Donde:**

**Z**= Unidades de error estándar con un nivel de significación del 5% (1.96).

**N**=Tamaño de la población (200).

**P**= Proporción de mujeres (0.5)

**Q**= Proporción de hombre (0.5)

**E**= Precisión en las mediciones (0.05)

### **Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (200) (0.5) (0.5)}{(200-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 132$$

Asimismo, la muestra de estudio será 132 madres de niños que se atienden en el Servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

### **Muestreo**

En las encuestas actuales, el muestreo es de probabilidad aleatoria simple, donde se desarrolla una fórmula para obtener el tamaño de la muestra y la probabilidad aleatoria simple, la posibilidad de poder seleccionar los componentes de la muestra.

## **Criterios de inclusión y exclusión**

### **Criterios de inclusión**

Madres de niños que se atienden en el servicio de neonatología

Madres que deseen participar

Madres mayores de edad

### **Criterios de exclusión**

Madres de niños que se atienden en otros servicios

Madres que no deseen participar

Madres menores de edad

## **3.6. Variables y operacionalización**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>Calidad de atención de salud</b>	es una conducta de la enfermera que se enfoca en el bienestar del paciente ante la interacción con el mismo. Lo cual le ayudará a recuperarse y ser autónomo con un mayor esfuerzo de la salud física, mental y espiritual, lo que se logra mediante una comunicación terapéutica, además de una empatía adecuada, construyendo una relación fuerte y humana(22).	Es un cuidado que se enfoca en la humanidad del paciente, lo cual será medido por un cuestionario de 18 ítems. Considerando las dimensiones fenomenológica, interacción, científica y de necesidad humana con una escala tipo Likert: Nunca = 1 ; A veces = 2; Regularmente = 3; Casi siempre = 4 Siempre = 5.	Dimensión fenomenológica  Dimensión de interacción  Dimensión de científica  Dimensión de necesidad humana	Amabilidad Compromiso Respeto  Comunicación Empatía Confianza  Conocimiento Técnica Monitoreo  Toma de decisiones Capacidad de respuesta Apoyo físico	cualitativo  Ordinal	Bueno (66-90)  Regular (42-65)  Malo (18-41)
<b>Satisfacción de la madre</b>	grado en que la atención médica y las condiciones de salud resultantes cumplen con las expectativas de los padres. (32)	Es la constatación de la madre entre lo que espera y recibe en cuanto al servicio de su hijo en neonatología, lo cual será medido por un cuestionario de 17 ítems considerando las dimensiones técnico-científica, humana y entorno; con una escala tipo Likert: Nunca = 1 ; A veces = 2 y Siempre = 3.	Dimensión Técnico - científica  Dimensión Humana  Dimensión del entorno	Efectividad Eficacia Continuidad Seguridad Integralidad Respeto Información Interés Amabilidad Ética  Accesibilidad Ambientación Limpieza Orden Comodidad	Cualitativo  Ordinal	Alta (40-51) Media (28-39) Baja (17-27)

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

#### 3.7.1 Técnica

La encuesta se utiliza como técnica de recolección de datos, principalmente para la investigación social, ya que tiene un formato estructurado y ordenado y permite obtener los datos de una manera más práctica y eficiente (45).

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

Cuestionario para evaluar el cuidado humanizado: el cual consta de 18 ítems considerando dimensiones como: Dimensión fenomenológica; dimensión de interacción; dimensión científica y dimensión de necesidad humana.

##### Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario del cuidado humanizado.
Autor(a):	Jean Watson
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel del cuidado humanizado.
Procedencia:	Estados unidos
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	132 madres
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión fenomenológica (09 ítems)</li> <li>- Dimensión interacción (07 ítems)</li> <li>- Dimensión científica (05 ítems)</li> <li>- Dimensión de necesidad humana (09 ítems)</li> </ul>
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca = 1</li> <li>- A veces = 2</li> <li>- Regularmente = 3</li> <li>- Casi siempre = 4</li> <li>- Siempre = 5</li> </ul>

Cuestionario para evaluar la satisfacción de la madre: el cual consta 17 ítems considerando las dimensiones: Dimensión Técnico -científica; dimensión Humana y dimensión del entorno.

**Ficha técnica del instrumento.**

Nombre del instrumento	del Cuestionario para evaluar la satisfacción de la madre.
Autor(a):	Medina (2016)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la satisfacción de la madre.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	132 madres
Dimensiones:	Dimensión Técnico -científica (06 ítems) Dimensión Humana (05 ítems) Dimensión del entorno (06 ítems)
Escala valorativa:	Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3

**3.7.3 Validación**

En el caso del cuidado humanizado se utilizará un instrumento validado por Jean Watson adaptado en el estudio de Blas en donde lo validó con base en las opiniones y juicios de los expertos, tres miembros de la facultad objetivo participaron y aplicaron a los sujetos para la verificación estadística. Asimismo, validado en la Universidad Nacional de Colombia, facultad de enfermería Bogotá – Colombia en el año 2014. También fue validado en Perú en el estudio de López (46) en el año 2017 por tres jueces expertos con un valor de la prueba de Aiken tanto en pertinencia, relevancia y coherencia con el valor de 1.00 o 100% de concordancia refiriendo que los instrumentos son confiables.

En el caso de la satisfacción de las madres el autor Medina en el año 2016 estableció a través del juicio de expertos conformado por ocho expertos en la materia y analizados por la prueba binomial, tienen el valor  $p < 0,000 < 0,01$ .

### **3.7.4 Confiabilidad**

Para la variable cuidado humanizado el autor Blas aplicó una prueba piloto a 13 enfermeras y luego se calculó con el Alfa de Crombach con valores de (0.5 – 1.0) el cual se obtuvo un valor de 0.75. que tiene un nivel de significancia confiable. Igualmente en Perú la confiabilidad fue medida por López (46) en el año 2017 quien aplicó una prueba piloto de 20 personas resultando en un índice de Alfa de Cronbach de 0.871 siendo de alta confiabilidad el instrumento.

En el caso de la satisfacción de las madres Medina utilizó la prueba de test coeficiente de correlación de Pearson con un coeficiente de 0.950 de confiabilidad.

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

Tomando en consideración los objetivos de la investigación se procederá a la aplicación de los instrumentos de investigación a las madres de niños que se atienden en el Servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022, durante el tiempo de espera, pues es este espacio donde podemos aplicar el cuestionario sin interrumpir sus tiempos.

Los procesamientos de los datos recogidos con los instrumentos para la medición de ambas variables serán similares, consistirán en la tabulación de los datos y su presentación en tablas de distribución de frecuencia, posteriormente se realizará el análisis inferencial y la aplicación de un estadístico de correlación.

Después de la aplicación del cuestionario, se creará una base de datos codificada de las respuestas de los participantes. Esta información será procesada por el programa SPSS.25.0 el cual agrupa los resultados por dimensiones y variables para poder presentarlos en forma de tablas y gráficos. El análisis de inferencia, por otro lado, se realiza utilizando las pruebas rho de Spearman o Pearson para probar hipótesis, la cual se elegirá según los resultados de las pruebas de normalidad.

### **3.9. Aspectos éticos**

#### **Principio de Autonomía**

Para el procesamiento de las muestras se obtendrá el consentimiento informado previo, en el cual las madres aceptan participar o no en el estudio, y los datos serán utilizados únicamente para el estudio y no serán nombrados, ya que toda participación es anónima. y sus opiniones son libres.

#### **Principio de Beneficencia**

De acuerdo con este principio, lo que se busca es contribuir o beneficiarse de una muestra seleccionada que presenta problemas y realidades similares, modeladas a partir de dicha investigación. Por lo tanto, este resultado será beneficioso para mejorar los servicios neonatales a través del reconocimiento de la importancia del cuidado humanizado.

#### **Principio de No Maleficencia**

Cualquier investigación social que busque comprender a una determinada población o grupo respeta su privacidad y evita influir en ellos de cualquier forma. En cambio, utiliza los datos recopilados para crear nueva información que se relaciona con otras realidades. Esto también se aplica al respeto de la integridad física de cualquier persona involucrada en el cuidado.

#### **Principio de Justicia**

Todas las madres en este estudio serán tratadas con respeto sin discriminación o preferencia.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022					
	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Planteamiento del problema	X					
Propósito y objetivos	X					
Marco teórico	X					
Antecedentes	X	X				
Base teorica		X	X			
Variable			X			
Material y método				X		
Operacionalización de variables				X		
Diseño de estudio.					X	
Cronograma de actividades y Presupuesto.					X	X
Consideraciones éticas						X
Referencia bibliográfica						X
Presentación de Trabajo Académico						X



## 4.2 Presupuesto

CONCEPTO		UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
<b>POTENCIAL HUMANOS</b>	<b>REC. HUMANOS</b>				
	Asesoría	1	1,900.00	2	3,800.00
	Técnico en digitación	1	300.00	1	300.00
	Encuestadores	1	50.00	2	100.00
	Estadístico	1	750.00	1	750.00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>				
	Textos	1	80.00	4	320.00
	Internet	1	99.00	1	99.00
	Otros	1	200.00	Estimado	200.00
	<b>MATERIAL DE IMPRESIÓN</b>				
	Impresiones y copias	Estimado	250.00	Estimado	250.00
	Empastado de la Tesis	1	60.00	3	180.00
	USB	1	20.00	2	40.00
	CD,	1	1.50	2 unidades	3.00
	<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>				
	Papel bond A4 80 gramos	1 millar	29.00	2 millar	58.00
	Papelotes cuadriculados	1	0.50	4	2.00
	Cartulina	1	0.50	3	1.50
	Cinta Adhesiva	1	2.00	2	4.00
	Lápices	1	1.00	10	10.00
Plumones	1	3.00	3	9.00	
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>				
	Comunicaciones	Estimado	75.00	Estimado	75.00
	Movilidad y Viáticos	Estimado	0.00	Estimado	284.00
	Imprevistos	Estimado	0.00	Estimado	200.00
	<b>Total, costo</b>		<b>3,821.50</b>		<b>6,685.50</b>
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>El proyecto será autofinanciado</b>				

## Referencias

1. OMS. Mejorar la supervivencia y el bienestar de los recién nacidos. Organización Mundial de la Salud. [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
2. Mocumbi S, Högberg U, Lampa E, Sacoor C, Valá A, Bergström A, von Dadelszen P, Munguambe K, Hanson C, Sevene E. Mothers' satisfaction with care during facility-based childbirth: a cross-sectional survey in southern Mozambique. *BMC Pregnancy and Childbirth*, [Internet] 2019 [Citado 15 Enero del 2022] 19(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12884-019-2449-6>
3. OMS. Las mujeres que reciben atención continuada supervisada por personal de partería profesional formado y homologado según normas internacionales tienen un 16% menos de probabilidades de perder a sus niños, y un 24% menos de probabilidades de tener partos prematuros. Organización Mundial de la Salud [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
4. Dall'Oglio I, Fiori M, Tiozzo E, Mascolo R, Portanova A, Gawronski O, Ragni A, Amadio P, Cocchieri A, Fida R, Alvaro R, Rocco G, Latour J. Neonatal intensive care parent satisfaction: a multicenter study translating and validating the Italian EMPATHIC-N questionnaire. *Italian Journal of Pediatrics* [Internet] 2018 [Citado 15 Enero del 2022] 44(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13052-017-0439-8>
5. Gulo B, Miglierina L, Tognon F, Panunzi S, Tsegaye A, Asnake T, Manenti F, Dall'Oglio I. Parents' Experience and Satisfaction in Neonatal Intensive Care Units in Ethiopia: A Multicenter Cross-Sectional Study Using an Adapted Version of EMPATHIC-N. *Frontiers in Pediatrics*, [Internet] 2021 [Citado 15 Enero del 2022] 9(1). Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fped.2021.738863>
6. Lake T, Smith G, Staiger O, Schoenauer M, Rogowski A. Measuring Parent Satisfaction With Care in Neonatal Intensive Care Units: The EMPATHIC-NICU-USA Questionnaire. *Front. Pediatr.* [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022] 8:541573. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fped.2020.541573>
7. Gallagher K, Shaw C, Aladangady N. Parental experience of interaction with healthcare professionals during their infant's stay in the neonatal intensive care unit *Archives of Disease*

- in Childhood - Fetal and Neonatal Edition [Internet] 2018 [Citado 15 Enero del 2022];103:F343-F348. Disponible en: <https://fn.bmj.com/content/103/4/F343>
8. Rodríguez A. Programa de atención humanizada en enfermería pediátrica neonatal para replantear el concepto del neonato y neonata como persona en los y las profesionales de enfermería, del Servicio de Neonatología del Hospital San Juan de Dios. [Internet] Costa Rica: 2021 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/84471/TFG%20Enfer.%20Pediatr%20c3%20ada%20Neo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  9. Coronado A, Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017.; [Tesis] 2018. [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL\\_CoronadoChanameAna\\_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf)
  10. Luque J. Conocimientos del profesional de enfermería sobre la atención inmediata del recién nacido en el servicio de neonatología de una clínica privada Lima, 2019. [Tesis de especialidad] 2019. [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2161/Juliana\\_Trabajo\\_Academico\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2161/Juliana_Trabajo_Academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  11. Essalud. Guía de atención al asegurado Emergencia Pediátrica. [Internet] 2020 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G\\_emergencia\\_pediatica.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G_emergencia_pediatica.pdf)
  12. Borges Lina ximina, Sandra patricia. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Revista Colombiana de Enfermería [Internet] 2022 Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-883538?lang=es>.
  13. Rodríguez G. Percepción sobre el cuidado humanizado y la calidad de atención del personal de enfermería por usuarios del servicio de traumatología del Hospital San Vicente de Paúl, 2021. [Tesis] 2021 [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11360>

14. Yan C, Zhou L, Kang X. Effect of humanized care in the treatment of neonatal jaundice and its effect on oxygen saturation. *Am J Transl Res.* 2021;13(5):4908–14. [Citado 15 Enero del 2022] Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8205797/>
15. Aroca Salguero IG, Fajardo Cali GA. Cuidados de enfermería en la fototerapia en Neonatos. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas, Carrera de Enfermería; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58193>
16. Zepeda K. 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] 2021 [Citado 16 Enero del 2022] Disponible en: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM\\_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
17. Reaño Gallardo KB, Villalobos Jiménez AMI. El cuidado humanizado desde la percepción de las madres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Las Mercedes, Chiclayo. 2019. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10307>
18. Alayo Tantaleán KL, Rodríguez Silva SM. Cuidado humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 - 2021. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88366>
19. Agreda R, Prado G. Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020. [Tesis]. 2021 [Citado 18 Enero del 2022] Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8504>
20. Cielo M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos. [Tesis]. 2020 [Citado 18 Enero del 2022] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16355>
21. Rios C, Pezo B. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de Neonatos de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal del Hospital Regional de Loreto, 2018. [Tesis]. 2019 [Citado 18 Enero del 2022] Disponible en: <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/1096>

22. Huachua T. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción del familiar de niños con cáncer instituto nacional de enfermedades neoplásicas, 2018. [Tesis]. 2018 [Citado 16 Enero del 2022] Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3919>
23. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. [Tesis de especialidad] [Citado 18 Enero del 2022] Disponible de: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado\\_AndamayoQuito\\_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Rev. Ciencia y Enfermería (2018) 24 (5) [Internet] [Citado 20 Enero del 2022] Disponible de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>
25. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [Citado 20 Junio 2022]; (1)26: 26. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es).
26. Cruz Riveros Consuelo. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2020 [citado el 6 de septiembre de 2022] ; 9(1): 21-32. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062020000100021&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000100021&lng=es).
27. León L. Percepción de los estudiantes de enfermería, sobre el cuidado humanizado de la enfermera al paciente hospitalizado. UNMSM 2013. [Internet]. 2014 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3671/Leon\\_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3671/Leon_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Lira R. Percepción sobre el cuidado de enfermería en padres y/o tutores de niños con parálisis cerebral en el Hogar Clínica San Juan de Dios Cusco, 2019. [Internet]. 2014 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3179/Rolia\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3179/Rolia_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

29. Barba C, Maguiña E. Percepción de los estudiantes de enfermería sobre el cuidado humanizado de la enfermera al paciente hospitalizado, universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz – 2018. [Internet]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2714>
30. Gutierrez F. Cuidados de enfermería en el manejo del dolor en pacientes post operados inmediatos de cirugía electiva del Servicio de Cirugía en el Hospital Regional de Ica enero 2016. [Internet]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <http://190.119.145.154/handle/UNSA/7598>
31. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [Citado 20 Enero del 2022]. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS\\_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
32. Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac-2017. ; 2018.
33. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Universidad Nacional Del Altiplano; 2018.
34. Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
35. Ticona Tuanama I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S Pimentel. 2016. Curae [Internet]. 2020 [citado el 7 de septiembre de 2022]; 3(1):17–28. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381>
36. Carmen V, Sosa V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. ; 2018.

37. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
39. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. (Tesis de Titulación) [Citado 25 Enero del 2022]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20-%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1>.
41. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. [Citado 25 Enero del 2022]; Disponible en: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
42. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 25 Enero del 2022]; Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

43. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2015 Sep [Citado 20 Enero del 2022]; 31(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es)
44. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
45. Hernández R, Mendoza C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
46. López A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. Universidad César Vallejo; 2017. [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8662>



## **Anexos**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** “Cuidado humanizado y satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		
¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?	Determinar cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.	Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022	Variable 1 Cuidado humanizado Dimensiones: Dimensión fenomenológica Dimensión de interacción	Método: <b>Hipotético-Deductivo</b>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.	Dimensión de científica Dimensión de necesidad humana	Diseño: <b>No experimental de corte transversal</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fenomenológico del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?	Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión fenomenológica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.	<b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión fenomenológica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022	Variable 2 satisfacción de la madre Dimensiones: Dimensión Técnico - científica Dimensión Humana Dimensión del entorno	Tipo: <b>Descriptiva correlacional</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interacción del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?	Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión interacción del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.	Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su dimensión de interacción del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022		Nivel: <b>aplicada</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión científica del cuidado				Población: <b>200 madres</b>
				Muestra: <b>132 madres</b>
				Técnica: <b>Encuesta</b>
				Instrumento(s): <b>Cuestionario</b>

---

<p>humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?</p>	<p>Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión científica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su dimensión de científica del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de necesidad humana del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022?</p>	<p>Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión de necesidad humana del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su dimensión de necesidad humana del cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El Salvador–Lima 2022</p>

---

## ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos

Cuidado humanizado

Autor: Jean Watson

### Instrucciones:

Marcar con un aspa (X) la respuesta que más se acerque a su realidad.

Se describe cinco opciones posibles en cada cuestión:

**Nunca = 1    A veces = 2    Regularmente = 3    Casi siempre = 4    Siempre = 5**

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN FENOMELÓGICA</b>						
1	La Enfermera es amable en su trato con Ud.					
2	La Enfermera se dirige a Ud. llamándolo por su nombre.					
3	La Enfermera se identifica con Ud. antes de realizar los cuidados.					
4	La Enfermera responde a sus dudas sobre su enfermedad y tratamiento.					
<b>DIMENSIÓN DE INTERACCIÓN</b>						
5	La Enfermera le escucha atentamente mirándole a los ojos, cuando Ud. le pregunta algo.					
6	Ud. entiende la explicación que le brinda la enfermera en el servicio.					
7	La Enfermera le escucha atentamente cuando solicita alguna información					
8	La Enfermera facilita la comunicación con su familiar sobre el proceso de atención de emergencia.					
9	La Enfermera le explica los pasos para atenderse en emergencia.					
<b>DIMENSIÓN CIENTÍFICA</b>						
10	La enfermera lo atiende oportunamente en el servicio de emergencia.					
11	La Enfermera le explica a Ud. Sobre los medicamentos que está administrando					
12	La enfermera le explica a Ud. sobre los procedimientos que le realizan.					
13	La enfermera le explica a Ud. sobre los efectos adversos de algunos medicamentos que lo está administrando					
<b>DIMENSIÓN DE NECESIDAD HUMANA</b>						
14	La Enfermera lo atiende cuidando su privacidad en su atención					
15	La Enfermera identifica oportunamente las necesidades de Ud.					
16	La Enfermera responde con rapidez a su llamado					
17	La Enfermera ayuda a disminuir el dolor físico con la administración de analgésicos indicados					
18	La Enfermera facilita en la atención de las necesidades básicas de alimentación, baño, eliminación y confort.					

Fuente: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez\\_MAM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez_MAM.pdf?sequence=1)

## SATISFACCIÓN DE LA MADRE

### ASPECTOS TÉCNICOS DE LA ATENCIÓN

1. ¿La enfermera responde a sus dudas e inquietudes?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
2. ¿Identifica usted al personal de Enfermería?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
3. ¿Le brinda la enfermera charlas acerca de cómo cuidar a su bebé en el hogar?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
4. ¿El personal de enfermería le brinda un buen trato?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
5. ¿Le brinda la enfermera la seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar en la charla?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
6. ¿Cuál de estos colores identifica a su parecer a la enfermera?  
Guinda ( ) b) Blanco ( ) c) Turquesa ( )

### ASPECTOS INTERPERSONALES DE LA ATENCIÓN

7. ¿La enfermera conserva el orden de su persona durante el turno?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
8. ¿El cuidado brindado del personal de enfermería a su bebé le parece el adecuado?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
9. ¿La enfermera estableció con Ud. un momento de diálogo?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
10. ¿La enfermera al dirigirse a usted la llama por su nombre?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
11. ¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuyan sus miedos?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )

### ASPECTOS DEL AMBIENTE DE LA ATENCIÓN (Entorno)

12. ¿El ambiente que le brindaron fue de su agrado?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
13. ¿La Iluminación de los ambientes fue el adecuado?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
14. ¿La acogida del ambiente hospitalario, arreglos, fueron los adecuados?

Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )

15. ¿Tuvo accesibilidad a los servicios del Hospital?

Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )

16. ¿Se sintió a gusto con la privacidad que se le brindó?

Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )

17. ¿En el servicio se mantenía el orden correspondiente?

Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )

Fuente: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/763/medina\\_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/763/medina_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “Cuidado humanizado y satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022”

**Nombre de la investigadora principal:** Lic. \_\_

**Propósito del estudio:** Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología Hospital Villa El salvador–Lima 2022.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de 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.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo: Lic. \_\_\_\_\_ al celular \_\_\_\_\_, correo: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ....., Presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener

#### Participación voluntaria:

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

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente

a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

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

.....  
Firma del participante