



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la
satisfacción de las madres del servicio de neonatología del
Hospital San José, Chincha 2023**

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

Presentado por:

Autora: Gonzales Chipana, Yolanda Ela

Código orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1791-0556>

Asesora: Mg. Bastidas Solís, Miriam Cecilia

Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7706-7786>

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

Lima – Perú

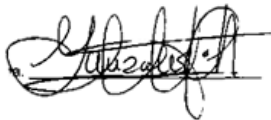
2023

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

Yo, Gonzales Chipana, Yolanda Ela, 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 “Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital San José, Chincha 2023”, Asesorado por la Docente Mg. Bastidas Solis, Miriam Cecilia, DNI N° 40413033, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7706-7786>, tiene un índice de similitud de 15 (Quince) %, con código oid:14912:238040482, 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)
 Gonzales Chipana, Yolanda Ela
 DNI N° 42602616



.....
 Firma de la Asesora
 Mg. Bastidas Solis, Miriam Cecilia
 DNI N° 40413033

Lima, 30 de Octubre de 2022

DEDICATORIA:

A dios por ser el motor de mi vida y familia que
estuvieron apoyándome y dándome la fortaleza
para no desfallecer y seguir adelante.

AGRADECIMIENTO:

A mis docentes y asesora en este proyecto, por su guía y acompañamiento permanente en esta etapa de aprendizaje y consolidación de la experiencia profesional.

Asesora: Mg. Bastidas Solís, Miriam Cecilia
Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7706-7786>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

Índice

Caratula.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTO:	iv
Índice	vii
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivo específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Recursos.....	6
2. MARCO TEORICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
Antecedentes internacionales	6
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Calidad.....	10
2.2.2. Calidad en salud.....	10
2.2.3. Calidad asistencial.....	10
2.2.4. Calidad del cuidado de enfermería.....	10
2.2.5. Dimensiones de calidad del cuidado de enfermería.....	10
2.2.5. Satisfacción del usuario de salud.....	11
2.3. Formulación de hipótesis.....	12
2.3.1. Hipótesis general.....	12
2.3.2. Hipótesis específicas.....	13
3. METODOLOGIA	13
3.1. Método de la investigación.....	13
3.2. Enfoque de la investigación.....	14
3.3. Tipo de investigación.....	14
3.4. Diseño de la investigación.....	14

3.5. Población, muestra y muestreo	14
3.5.1. Población	14
3.5.2. Muestra	15
3.6. Variables y operacionalización.....	15
1.3 Variables y operacionalización	16
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.8.1. Técnica.....	20
3.8.2. Descripción de instrumentos	20
3.8.3. Validación.....	21
3.8.4. Confiabilidad.....	21
3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	21
3.10. Aspectos éticos	22
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	23
4.1. Cronograma de actividades	23
4.2. Presupuesto	24
5. REFERENCIAS	25
6. ANEXOS	32

Resumen

Introducción: las instituciones de salud tienen el desafío de brindar atenciones de calidad siendo la enfermera la que provee los cuidados estos deben ser seguros y especializados como el caso de los neonatos por su alta morbi-mortalidad, los cuidados se basan en conocimientos científicos que les permita identificar las necesidades en un enfoque holístico y satisfacer las necesidades salud que pueden ser percibidos por las madres u otros familiares. **Objetivo:** relacionar la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023. **Metodología:** se trabajará con un método hipotético deductivo, descriptivo, correlacional transversal, con la participación 90 madres del servicio de neonatología. La técnica usada es la encuesta los instrumentos son válidos y confiables se aplicará el cuestionario Care Q para medir calidad de cuidados y otro cuestionario para evaluar satisfacción de las madres. El procesamiento de datos se realiza a través análisis estadístico descriptivo e inferencial aplicando el programa SPSS 25.0 para la correlación aplicaremos la prueba de Spearman Los resultados se presentan en de cuadros y gráficos.

Palabras claves: calidad, cuidado de enfermería, satisfacción de las madres.

Abstract

Introduction: health institutions have the challenge of providing quality care, being the nurse the one who provides care, these must be safe and specialized, as in the case of neonates due to their high morbidity and mortality, care is based on scientific knowledge that allows to identify the needs in a holistic approach and to satisfy the health needs that can be perceived by the mothers or other relatives. **Objective:** to relate the quality of the nursing care of the newborn and the satisfaction of the mothers of the Neonatology service of the San José hospital, Chíncha 2023. **Methodology:** a hypothetical deductive, descriptive, cross-correlational method will be used, with the participation of 90 mothers from the neonatology service. The technique used is the survey, the instruments are valid and reliable, the CARE Q questionnaire will be applied to measure quality of care and another questionnaire to evaluate mothers' satisfaction. The data processing is carried out through descriptive and inferential statistical analysis applying the SPSS 25.0 program for the correlation we will apply the Spearman test. The results are presented in tables and graphs.

Keywords: quality, nursing care, satisfaction

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo cerca de 10 000 millones de habitantes requieren ser atendidos en los sistemas sanitarios en el marco del aseguramiento universal de salud, las expectativas de los pacientes y familiares es resolver las necesidades de salud en el marco de una atención segura y de calidad como elementos esenciales del derecho fundamental y acceso a la salud. (1)

En el mundo se estima que existen cerca de 27,9 millones de personal de enfermería habiendo un número menor de enfermeras profesionales 19,3 representando mayor fuerza de trabajo del sistema de salud. A pesar de haber tenido un incremento de profesionales en los últimos años, la proporción no permitiría cumplir los objetivos desarrollo sostenible (ODS) y asegurar la cobertura universal de salud, debiendo cubrir la brecha de 5,3 millones de profesionales. (2)(3)

En esta última década el mundo enfrentó la crisis sanitaria, económica, social a causa del COVID 19 con un registro de 126 millones de contagio y 2710 mil muertes de enfermeras, teniendo una cifra de contagios que alcanzó el 1,6 millón de personal sanitario afectados en 34 países, de las cuales 41% contagios fueron contraídos por enfermeras. (4)(5)

De acuerdo al análisis realizado sobre la crisis del personal sanitario enfocados a los objetivos proyectados del 2030 podemos señalar que de los 28 millones de personas sólo el 69% representa a enfermeras profesionales cifras al 2018, a pesar del incremento de 4,7 millones de profesionales de enfermería, esta no alcanza para cubrir las necesidades. (6)(7)

Miles de personas que acuden por atención están en riesgo de no recibir una atención de calidad, la cual tiene un alto impacto en el sistema sanitario ya que cobra la vida de 5,7 a 8,4 millones de muertes, representando el 15% en países de bajos ingresos. El costo de

servicios de no calidad se relaciona con baja productividad que asciende a pérdidas de US\$1,4 a US\$ 1,6 billones por año. (8)(9)(10)

Los eventos adversos ascienden a 134 millones lo que evidencian la escasa seguridad en la atención de los pacientes, uno de cada diez pacientes sufre algún tipo de daño como consecuencia cuidados de baja calidad. Estos resultados impactan directamente en la percepción de la satisfacción que tienen los pacientes y sus familias ya que estos causan daños en la salud física (discapacidad o muerte) y emocional de quien la padece. (11)(12)(13)

Según el Instituto Nacional Materno Perinatal de Perú se registra que la tasa de mortalidad neonatal bruta de 17,9%, esta población es de alto riesgo en la atención y demanda de cuidados especializados centrados en desarrollo donde la familia tiene un rol protagónico para su recuperación. Muchos familiares del neonato perciben una falta de comprensión de sus necesidades frente a la atención. (14)(15)

Caso de estudio

En el hospital de San José en el servicio de neonatología se ha observado que existe que la calidad del cuidado se ha visto afectada por no contar con el número suficiente de personal calificado para brindar los cuidados al neonato, falta de expertis y cualificación afectan la atención segura y alteran la percepción en relación a la satisfacción a causa de falta de información del estado de salud al familiar.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión explica y facilita y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión conforta y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión anticipa y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Relacionar la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

1.3.2 Objetivo específicos

- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión explica y facilita y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión conforta y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión anticipa y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

- Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Según nuestra teorista Jean Watson el cuidado humanizado se refiere que el centro del que hacer de enfermería es el arte de cuidar, entonces la justificación teórica tiene relevancia debido a que la investigación contribuirá con nueva evidencia científica, incrementar las bases teóricas sobre las variables de estudio para la comunidad científica, fundamentará los conceptos y marcos teóricos en otras investigaciones y mejora el entendimiento de esta problemática para la sociedad.

A partir de los nuevos conocimientos y fundamentos teóricos se promueven otras líneas de investigación que fortalezca la producción científica.

1.4.2 Metodológica

El estudio cumple con el método científico en su desarrollo, la medición de las variables de estudio empleará instrumentos confiables y válidos que darán como

resultado nuevos conocimientos y líneas de investigación para profundizar en esta problemática de salud del neonato.

1.4.3. Práctica

Desde un punto de vista práctico, el estudio ayudará a identificar los factores que afectan la calidad del cuidado las cuales repercuten en la satisfacción, para establecer estrategias, protocolos, guías de buenas prácticas de atención en el manejo estandarizado de calidad de cuidados de enfermería basados en evidencia para el recién nacido.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio será desarrollado en el periodo noviembre -febrero del año 2023.

1.5.2. Espacial

La investigación se desarrollará en el servicio de alojamiento conjunto del hospital San José de Chíncha, provincia de Chíncha, Región Ica.

1.5.3. Recursos

Se utilizarán fuentes bibliográficas impresas y digitales, publicaciones científicas indexadas, archivos y base de datos hospitalarios. El investigador es el responsable de financiar el estudio de investigación y asegurar los recursos disponibles.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Gallegos, et. al., (16) en la investigación que realizó en México el año 2019, determinó como objetivo “Determinar la relación entre los conocimientos de enfermería y la satisfacción de usuarias de un programa madre canguro”. Estudio descriptivo, transversal y correlacional donde se utilizó como base de estudio una muestra de 30 madres a quienes se les aplicó un cuestionario referente a la satisfacción de usuarias Pickers Pediatric Acute Care, válido y confiable para la población latinoamericana. También se aplicó un cuestionario de conocimientos a 21 enfermeras, PMC-Corpus, también válido y confiable (cronbach = 0.934). Los resultados obtenidos respecto a la correlación en estudio, fue que sí

existe una correlación significativa entre las variables estudiadas sustentado con el valor $r=0.532$ y $p<=0$.

Jaramillo L, Osorio S, (17). En un estudio que se realizó en Medellín Colombia el año 2021, en determinar la Calidad del cuidado de enfermería y percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología Medellín Colombia 2021, con el objetivo “Describir la calidad del cuidado de enfermería a partir de la percepción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de neonatología. Estudio descriptivo de corte transversal con resultados: Monitorea y hace seguimiento 95.2%, Accesibilidad 90.8%, Mantiene relación de confianza 88.6%, Conforta 87.2%, Explica y facilita 86.3%. Conclusión. Los padres perciben de manera positiva el cuidado de enfermería que sus hijos reciben en la unidad neonatal. Sin embargo, es posible establecer la necesidad de fortalecer aspectos como las relaciones interpersonales y los procesos de comunicación. confiable. El resultado obtenido respecto a describir la calidad del cuidado de enfermería y la percepción, entre las variables que se estudiaron fue que si existe correlación positiva con un $r=0.532$ y $p<=0.05$.

Zepeda K. (18), realizó un trabajo de investigación en el año 2021, en el que planteó el objetivo principal de “valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Universitario Central de Asturias durante febrero y marzo de 2021, en España”. Esta investigación fue de tipo transversal, descriptivo, no experimental y correlacional. Realizaron una encuesta a 24 padres y madres de los neonatos a quienes se les aplicó un cuestionario “Nursing Intensive - Care Satisfaction Scale (NICSS) el cual consta de 49 ítems agrupados en tres grupos, el primero destinado a medir las experiencias del cuidado de la enfermera(o), e segundo a cuidados holísticos y la tercera a comportamientos profesionales. El segundo un instrumento “Caring Assessment Instrument (CARE-Q)” que consta de 54 ítems que miden conductas de atención del profesional de

enfermería agrupadas en 7 grupos: Accesible, explica y facilita, Brinda medidas de confort, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, y educa. La relación encontrada muestra que la satisfacción está directa y positivamente correlacionada con la oportunidad de que ellos puedan realizar preguntas.

Antecedentes nacionales:

Santana et. al. (19), en Brasil realizaron una investigación trasversal descriptiva y correlacional con el objetivo de “evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos” y para ello aplicaron simultáneamente dos cuestionarios, el primero “Guion de Entrevista del Cuidado de Enfermería para Paciente Internado” el cual estaba dirigido a evaluar la calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería el cual cuenta con 540 ítems y construido bjo la Teoría de las Necesidades Humanas Básicas (NHB) y el segundo cuestionario “Patient Satisfaction Instrument” o conocido también como “Instrumento de Satisfacción del Paciente (ISP)” el cual tiene el objetivo de medir la satisfacción de los pacientes respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería. Mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman encontraron relación significativa, con $r < 0.03$ y $p \leq 0.05$ débil, a moderada $0.03 < r < 0.5$.

Pizarro (20), Perú. Realizó un estudio de investigación en el 2020 no experimental, cuantitativo correlacional y de corte transversal con el objetivo “describir la relación entre” la atención personalizada por el profesional de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en Neonatología del Hospital Santa María - Cutervo, 2021” y para ello utilizó dos instrumentos, el “Índice de personalización del cuidado (IPC)” y “el cuestionario Servqual modificado” elaborado por el MINSa los cuales fueron aplicados a 168 usuarios del servicio de Neonatología del Hospital Santa María. El primero se utilizó para medir al paciente o familiar cuidador, al médico y al investigador; el segundo fue utilizado para medir el grado de satisfacción del usuario. El resultado de la investigación respecto a la correlación de las variables en estudio, encontraron una relación positiva y muy baja con $P = 0.086$.

Rios C, Pezo B. (21) realizaron un trabajo de investigación en el 2018 de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal con el objetivo de “establecer la relación del cuidado humano por parte del profesional de enfermería y la satisfacción de la madre ante su recién nacido que se encuentran en UCI, en el año 2017” y para ello encuestaron a 30 profesionales de enfermería y 30 madres de bebés hospitalizados en UCI-Neonatología utilizando dos cuestionarios “Guía de observación del cuidado humanizado del personal de salud en unidad de cuidados intensivos neonatología” para medir las variables en estudio. El resultado de esta investigación concluye que a pesar de la satisfacción de la madre; aún falta mucho por hacer debido a que existe un 40% de insatisfacción.

Moreno (22) Chimbote realizaron una investigación 2019 con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019” y para ello encuestaron a 141 pares de neonatos hospitalizados en el área crítica de neonatología utilizando un cuestionario que consta de dos dimensiones las cuales están dirigidas a medir cada variable en estudio. Este cuestionario fue “Encuesta para evaluar la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en área crítica”. En este estudio utilizaron el coeficiente de correlación de Pearson con $r=0.752$ y $p=0.000$ el cual indica que existe una relación regular.

Robles (23) realizó un trabajo de investigación el 2021 en Huaraz, con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia”. Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. Tuvo una muestra de 56 mujeres madres de recién nacidos, la técnica aplicada fue encuesta y utilizaron dos cuestionarios ambos válidos y confiables donde el primero contiene 16 ítems de medición y el segundo cuestionario 11 ítems. Los resultados obtenidos respecto a la correlación de las variables en

estudio fue la obtención de un coeficiente de correlación de Pearson positiva el cual confirma la relación entre la calidad del cuidado enfermero y las madres del recién nacido.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

Características o conjunto de propiedades inherente a algo o alguien que permite calificar su valor. (24)

2.2.2 Calidad en salud

Referido al grado en que los servicios de salud brindados obtengan resultados deseados para cubrir las necesidades del individuo, familia y comunidad. Las decisiones se fundamentan en la evidencia científica y se caracteriza por ser seguro, eficaz, centrado en las personas. (25)

2.2.3 Calidad asistencial

Avedis Donabedian señala que la calidad en salud es el equilibrio entre los riesgos y beneficios, donde se debe maximizar los beneficios y gestionar los riesgos para obtener una atención de calidad y libre de posibles daños. (26)

2.2.4 Calidad del cuidado de enfermería

Es el resultado de las acciones sistemáticas que aplica la enfermera con conocimiento científico para satisfacer las necesidades reales y gestionar los riesgos potenciales del paciente maximizando los beneficios del cuidado continuo para una atención segura. (27)

2.2.5 Dimensiones de calidad del cuidado de enfermería

a) **Accesibilidad:** nivel en el que el paciente recibe el cuidado de forma oportuna como resultado de la comunicación e interacción para satisfacer las expectativas y mejorar la salud. (29)

b) **Explica y facilita:** referidos a los cuidados brindados por la enfermera que permite informar en forma clara, precisa al paciente/ familia sobre la enfermedad relacionados a aspectos de diagnóstico, tratamiento, recuperación para facilitar la ejecución del plan de cuidados en favor de su bienestar. (29)

c) **Conforta:** entorno favorable que promueva el bienestar para proporcionar cuidados que favorezcan el confort del paciente relacionado al trato amable, cálido que involucra al entorno familiar para favorecer la recuperación de la salud. (30)

d) **Se anticipa:** capacidad de la enfermera para identificar los riesgos de forma oportuna, gestionando el plan de cuidados enfocados en la prevención de complicaciones y mejora de las estrategias según las necesidades e identificación de problemas reales y potenciales de salud del paciente. (30)

e) **Mantiene relación de confianza:** vínculo de seguridad que percibe el paciente al recibir los cuidados, los que se caracterizan por empatía y cercanía, priorizando el contacto continuo del paciente en relación con la demanda para fortalecer la recuperación de la salud. (31)

f) **Monitorea y hace seguimiento:** actividades de control de los procedimientos, planes y cuidados ejecutados en la gestión del cuidado del paciente basados en el conocimiento científico que garantice la atención oportuna a las necesidades de salud. (31)

2.2.5 Satisfacción del usuario de salud

Nivel de cumplimiento de las necesidades de salud referidas a las expectativas y percepciones con relación a los servicios que ofrece las organizaciones. (32)

2.2.6 Satisfacción de las madres

Grado de bienestar que experimentan las madres según sus expectativas al percibir la calidad de los cuidados que brinda la enfermera y que han cumplido con atender las necesidades del recién nacido. La mayor satisfacción es directamente proporcional al superar las expectativas de las madres de los recién nacidos y en sentido inverso va decreciendo la satisfacción de los cuidados de la enfermera. (33)

2.2.7 Dimensiones de la satisfacción de las madres

a) **Fiabilidad:** Es brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento y viene hacer la correcta ejecución de los cuidados. (33)

- b) **Capacidad de respuesta:** Es el servicio rápido que se le brinda al usuario, con un tiempo de atención de calidad durante su hospitalización. (33)
- c) **Seguridad:** es ausencia de peligro, riesgo o duda, la cual incluye, seguridad física, seguridad funcional, social, financiera y la confidencialidad (33)
- d) **Empatía:** Es una alianza terapéutica que favorece a los pacientes en expresar sus síntomas, y se muestren más comprometidos con el tratamiento y con mayores niveles de satisfacción (33)
- e) **Aspectos tangibles:** es todo lo que puede ser percibido con algunos de los 5 sentidos (33)

2.2.7 Teoría calidad del cuidado de enfermería

Para este estudio de investigación aplicaremos la teoría de enfermería de Jean Watson del cuidado humanizado, donde refiere que el centro del que hacer de enfermería es el arte de cuidar como un acto de amor, ético moral e innato del ser humano. Basa su teoría en la interacción ciencia, arte y humanidades, la enfermera a través de su interrelación con el paciente y familia previene, cuida, recupera y apoya en la rehabilitación de la salud del paciente a través de cuidados basados en la satisfacción de las necesidades holísticas del paciente. (34) (35)

Según Watson la enfermera posee un cuerpo de conocimiento, valores, compromiso con enfoques filosóficos y pasión de cuidar en la comprensión de los sentimientos del paciente a través de valores humanísticos. Cada acción y decisión de la enfermera se basa en un conocimiento científico que guía el cuidado integrado con base espiritual de una relación terapéutica y de amor como ideal ético y moral que transmite el cuidado. (36) (37)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chíncha 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología San José, Chincha 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión explica y facilita y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión conforta y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión anticipa y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

Hi: Existe relación significativa entre calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

El método aplicado será el hipotético deductivo donde la percepción de la realidad que es una teoría general debe ser contrastada, establecemos hipótesis que luego serán verificadas mediante pruebas estadísticas para aceptar o rechazar lo planteado. (38)

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque aplicado será el cuantitativo ya que realizaremos mediciones de cada una de las variables del estudio con relación al marco teórico definido, procesaremos los datos con un software estadístico según el tipo y diseño de la investigación (39).

3.3. Tipo de investigación

Es de tipo básica el estudio aportará los fundamentos teóricos y conocimientos; es observacional porque registramos acontecimientos observados en su curso natural sin tener alguna injerencia en los hechos desarrollados. (40)

3.4. Diseño de la investigación

No experimental las variables de estudio no son manipulados, transversal la información se obtiene en un determinado tiempo, descriptivo el investigador describe las variables y sus dimensiones., correlacional determina el nivel de correlación que existen entre las variables en estudio (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población estará conformada por 90 madres del servicio de neonatología del hospital San José de Chíncha, se trabajará con toda la población.

Criterios de inclusión:

- Madres mayores de 18 años lúcidas y orientadas en tiempo espacio y persona (Glasgow15)
- Madres que voluntariamente den su consentimiento y firmen el documento.
- Madres con niños hospitalizados mayor a 24 horas.

Criterios de exclusión:

- Madres que no den su consentimiento.
- Madres que cursen con complicaciones de su salud y que se encuentren inhabilitadas para poder percibir la calidad de cuidado de la enfermera.

3.5.2. Muestra

No se realizará un diseño muestral se trabajará con toda la población debido al tamaño reducido de la misma, y se pueden abordar.

3.5.3 Muestreo

El muestreo será el intensional, ya que la investigadora le interesa estudiar a dicho grupo.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del cuidado Enfermero

Definición operacional: acciones sistemáticas que brinda la enfermera al recién nacido para satisfacer las necesidades de salud del paciente maximizando los beneficios con conocimiento científico, en el servicio neonatología, evaluado con el cuestionario escala Likert nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4) con valores finales alto, medio y bajo

1.3 Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Calidad del cuidado Enfermero	acciones sistemáticas que brinda la enfermera al recién nacido para satisfacer las necesidades de salud del paciente maximizando los beneficios con conocimiento científico, en el	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas para aliviar el dolor - Administración de medicamentos - Visita verificar estado de salud del paciente - Respuesta al llamado - Llamado del paciente 	Ordinal	Alto 139 a 184 Medio 93 a 138 Bajo 0 a 92
		Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos ayuda para control - Información clara y precisa - Autocuidado - Preguntas al médico - Condición médica - Descanso - Tratamiento - Trato amable - Alegre - Conversación - Contacto físico - Escucha - Amabilidad - Familia y cuidado 		

	servicio neonatología	Conforta	<ul style="list-style-type: none"> - Descanso - Motivación y tratamiento - Trato amable - Enfermera muestra alegre en el cuidado - Conservación - Contacto físico - Escucha activa - Conversación amable - La familia y el cuidado 		
		Anticipa	<ul style="list-style-type: none"> - Atención nocturna - Situación salud Plan de intervención - Prevenir alteraciones salud - Atención especial - Atención individualizada - Fase crítica e interés - Metas - Cambios en situación de salud - Concilia el tratamiento 		
		Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Aclara dudas - Cuidados - Consulta situación salud - Atención centrada paciente - Amistosa y agradable - Expresión de sentimientos - Respeto - Trato individual - Identificación 		

		<p>Monitorea y hace seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de la enfermera - Procedimientos - Organización trabajo - Seguridad atención - Calma - Cuidado - Educación al familiar sobre cuidado - Llamada al médico 		
--	--	--	--	--	--

Variable 2: satisfacción de las madres

Definición operacional: nivel de bienestar que percibe la madre referente al cuidado que brindo al recién nacido para atender sus necesidades, en el servicio neonatología, evaluado con el cuestionario satisfecho (3), poco satisfecho (2) e insatisfecho (1), con valores finales alto, medio y bajo.

VARIABLES	DEFINICION CONC EPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
	nivel de bienestar que percibe la madre	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Igualdad en el trato - Atención según orden - Horario de atención - Reclamo 	Ordinal	Alto 51-60

satisfacción de las madres	referente al cuidado que brindo al recién nacido para atender sus necesidades, en el servicio neonatología, evaluado con el cuestionario satisfecho (3), poco satisfecho (2) e insatisfecho (1), con valores finales alto, medio y bajo.		- Gestiones para el cuidado		Medio 45- 50 Bajo 0-44
		Capacidad de respuesta	- Servicio rápido - Tiempo atención - Servicios que brinda el establecimiento salud		
		Seguridad	- Privacidad - Control del RN - Absuelve dudas o preguntas - Confianza		
		Empatía	- Amabilidad, respeto, paciencia - Respeto - Explicación clara		
		Aspectos tangibles	- Información visible al paciente - Áreas limpias - Baños limpios - Equipos y materiales		

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Técnica

Para el estudio se usará la técnica de la encuesta, se medirá conocimiento y satisfacción de las madres con el instrumento cuestionario. El tiempo de aplicación en promedio es de 15 minutos por cada instrumento.

3.8.2. Descripción de instrumentos

a) El instrumento para medir la variable calidad de cuidado es el cuestionario denominado “cuestionario de evaluación CARE – Q (caring assessment instrument)”, elaborado por Dra. Patricia Larson, en España 2016, aplicada por Cárdenas y colaboradores en el año 2017 en Lima Perú, las preguntas están organizadas con un total de 46 preguntas, la preguntas tiene escala Likert nunca(1), a veces(2), casi siempre(3), siempre(4); las que se agrupan en seis dimensiones accesibilidad (5 ítems), explica y facilita(5 ítems), conforta(9 ítems), se anticipa(10 ítems), mantiene relación de confianza(9 ítems), monitorea y hace seguimiento(8 ítems). La escala de evaluación se expresa en: Alto (139-184) Medio (93 -138), Bajo (0-92).

b) La satisfacción de las madres se mide con el instrumento cuestionario “encuesta para evaluar la satisfacción de las madres”, aplicada por el autor Cerna y Ruiz el 2020, en la ciudad de Trujillo -Perú, en la universidad Cesar Vallejo, la cual consta de un total de 20 ítems, las preguntas cuentan con alternativas satisfecho (3), poco satisfecho (2), e insatisfecho (1); cuentan con dimensiones: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (3 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (4 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems). La escala de evaluación se expresa en: alto 51-60, medio 45- 50 y bajo 0-44

3.8.3. Validación

La validez del instrumento CARE –Q se realizó en el país de España en el año 2016, pero fue aplicada por Cárdenas en la ciudad de Lima en el año 2017, a través del juicio de expertos la validez interna se evaluó con la fórmula “r de Pearson” 0,70 con un valor de $P < 0.05$, lo que demuestra su validez estadística.

Mientras que la validez fue aplicada por el autor Cerna y Ruiz el 2020 en la ciudad de Trujillo, de la encuesta de satisfacción de las madres teniendo una validez interna de 89%.

3.8.4. Confiabilidad

El cuestionario de calidad del cuidado sometió al coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,72 que indica una alta confiabilidad.

Para la encuesta satisfacción de las madres aplicó la prueba estadística coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach = 0,81 que indica una alta confiabilidad.

3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos

El trabajo de investigación será presentado a la universidad Norbert Wiener-comité de ética para ser aprobada y obtener la carta de presentación.

A la institución donde se va a realizar el estudio se solicitará autorización a través de la dirección y unidad de investigación y docencia. Una vez obtenida la autorización se coordinará con la jefatura de enfermería para iniciar la investigación.

La recolección de datos inicia con las instrucciones para el llenado de los cuestionarios, el cual en promedio es de 15 minutos, verifica el correcto llenado de cada instrumento.

Los datos recolectados deben ser codificados y registrados en una matriz en Excel asegurando la confidencialidad de los participantes. Se procesa la información con el programa SPSS versión 25, aplicamos la estadística descriptiva para el análisis descriptivo. Para la correlación de las variables aplicaremos la estadística inferencial con la prueba de Spearman. Los resultados se presentan en de cuadros y gráficos.

3.10. Aspectos éticos

En el desarrollo del estudio se cumplirán los principios bioéticos y protegemos la confidencialidad de todos los participantes, la información sólo será usada para los fines de la investigación y bajo responsabilidad del investigador.

Principio de la autonomía: las madres voluntariamente darán su consentimiento el que registrarán con la firma del consentimiento para participar en el estudio.

Principio de la beneficencia: la investigación ayudará a la implementación de estrategias para mejorar la calidad del cuidado de los recién nacidos para mejorar las expectativas de las madres.

Principio de la no maleficencia: la integridad física y emocional de las participantes no serán expuestos a ningún riesgo durante el estudio.

Principio de la justicia: las madres recibirán un trato igual, cordial, con respecto sin discriminación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023															
	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinación de la situación problemática y exploración bibliográfica	X	X														
Construcción de la Matriz				X	X											
Construcción de marco teórico							X									
Construcción del marco metodológico								X								
Construcción del proyecto de investigación											X					
Presentación del Proyecto de investigación											X					
Aprobación del Proyecto											X					
Recolección de datos												X				
Construcción del estudio estadístico														X		
Construcción del informe preliminar de tesis															X	
Presentación del informe preliminar															X	
Redacción del informe final																X X
Sustentación de la investigación.																X

4.2. Presupuesto

Materiales	2023					Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	S/.	
Equipos						
Laptop	4500					4500
Útiles de escritorio						
Lapiceros		10				20
Hojas bond			15			15
Material Bibliográfico						
e-book	60			60		120
Copias	30			40		70
Impresiones	50	10		30		190
Otros						
Transporte	50	20	20	20	20	140
Teléfono	40	40	40	40	40	200
Internet	50	50	50	50	50	250
Recursos Humanos						
Digitador	100					100
Asistente					300	300
Imprevistos*		150		150		300
TOTAL	457	370	155	320	583	6825

5. REFERENCIAS

1. Benton D, Catizone C, Chaudhry H, DeMers S, Grace P, Hatherill WA, et al. Bibliometrics: A Means of Visualizing Occupational Licensure Scholarship. Journal of Nursing Regulation [Internet]. 2018 [cited 2023 Ene 8]; Disponible en : <https://www.semanticscholar.org/paper/Bibliometrics%3A-A-Means-of-Visualizing-Occupational-Benton-Catizone/8c19fdc1a9df23f4e78449a7f6c00f4a46c58d6b>
2. Cuentas Nacionales del Personal de Salud: un manual [Internet]. [cited 2023 Ene 8]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/330361/9789243513119-spa.pdf>
3. The National Nursing Database [Internet]. NCSBN. Disponible en: <https://www.ncsbn.org/nursing-regulation/national-nursing-database.page>
4. ACTUALIZACIÓN DEL CONSEJO INTERNACIONAL DE ENFERMERAS SOBRE LA COVID-19 [Internet]. Disponible en : https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20COVID-19%20update%20report%20FINAL_SP.pdf
5. Salud S de. Informes sobre el personal de Salud COVID19 en México [Internet]. gob.mx. [cited 2023 Ene 8]. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/documentos/informes-sobre-el-personal-de-salud-covid-19-en-mexico>
6. ECSA: EduCAtion And LABor MARkEtS for nurSES ECSA [Internet]. Disponible en : https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/WBG_ECSA%5B12%5D.pdf
7. Soto P, editor. Los enlaces del autor abren el panel superpuesto de la UE. Naldy Febré PhD 1, UE. Katherine Mondaca-Gómez 2, UE. Paula Méndez-Celis mSc 3, UE. Naldy Febré PhD. 1.
8. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. www.who.int. Disponible en:

- <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
9. 75.a Asamblea Mundial de la Salud [Internet]. www.who.int. [cited 2023 Ene12]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/governance/world-health-assembly/seventy-fifth-world-health-assembly>
 10. National Academies of Sciences E. Crossing the Global Quality Chasm: Improving Health Care Worldwide [Internet]. nap.nationalacademies.org. 2018. Disponible en :: <https://nap.nationalacademies.org/catalog/25152/crossing-the-global-quality-chasm-improving-health-care-worldwide>
 11. SEVENTY-SECOND WORLD HEALTH ASSEMBLY A72/26 Provisional agenda item 12.5 Patient safety Global action on patient safety Report by the Director-General. 2019; Disponible en : http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_26-en.pdf
 12. Slawomirski L, Auraen A, Klazinga NS. The economics of patient safety: Strengthening a value-based approach to reducing patient harm at national level. wwwoecd-ilibraryorg [Internet]. 2017 Jun 26; Disponible en : https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-economics-of-patient-safety_5a9858cd-en
 13. De Vries EN, Ramrattan MA, Smorenburg SM, Gouma DJ, Boermeester MA. The incidence and nature of in-hospital adverse events: a systematic review. Quality & safety in health care [Internet]. 2008;17(3):216–23. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18519629>
 14. Instituto Nacional Materno Perinatal [Internet]. www.inmp.gob.pe. Disponible en: <https://www.inmp.gob.pe/institucional/boletines-estadisticos/1422371837>
 15. 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.

16. Gallegos-Martínez J, Corpus-Ramírez EM, Reyes-Hernández J, A. Morales L, Moreno-Cárdenas MI, Gracinda-Silvan SC. Conocimientos de enfermería y su relación con la satisfacción materna de un programa canguro. *Revista de Enfermería Neurológica*. 2019 Sep 17;17(1):11–7. [internet] [citado el 17 de setiembre de 2019] vol 17ed.1 2018. disponible en: <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v17i1.257>
17. Jaramillo L y Osorio S. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. [Artículo original]. 2021. vol.36 no.1 Disponible en: http://en:http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012053072018000100008&script=sci_arttext&tlng=es
18. Zepeda K, Mayo Del P. Uniovi.es. [citado el 12 de enero de 2023]. Disponible: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y
19. Freitas JS de, Silva AEB de C, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG de. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2014;22(3):454–60. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
20. María S, Saavedra P, Miluska K, Barrera MR. “Escuela.de.POSGRADO” "PROGRAMA-ACADÉMICO-DE-MAESTRÍA-EN-GESTIÓN DE-LOS-SERVICIOS-DE LA-SALUD” Atención personalizada por el profesional de enfermería y satisfacción-del-paciente-en-Neonatología del Hospital [Internet]. Edu.pe. [citado el 15 de enero de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82468/Pizarro_SKM-SD.pdf?sequence=1&estápermitido=y
21. De Posgrado E, Ceci M, Rios M, De A, Betsi P, Sevillano DZ, et al. UNIÓN

- UNIVERSIDAD PERUANA [Internet]. Edu.pe. [citado el 20 de enero de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1096/Ceci_Tesis_Trabajo%20Investigaci%c3%b3n_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
22. María S, Saavedra P, Miluska K, Barrera MR. “Escuela. de POSGRADO” "PROGRAMA-ACADÉMICO-DE-MAESTRÍA-EN-GESTIÓN DE-LOS-SERVICIOS-DE LA-SALUD” Atención personalizada por el profesional de enfermería y satisfacción-del-paciente-en-Neonatología del Hospital [Internet]. Edu.pe. [citado el 20 de enero de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82468/Pizarro_SKM-SD.pdf?sequence=1&estápermitido=y
23. Cáceres R, Elizabeth M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. 2020.
24. Rae.es. [citado el 30 de enero de 2023]. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>
25. Calidad de la atención [Internet]. Quién.int. [citado el 20 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
26. De Ó, Sociedad LA, De E, Asistencial C, Presentación S, Humet C, et al. ÓRGANO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL [Internet]. fadq.org. [citado el 20 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
27. REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2021;32(6):728. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rmclc.2021.12.001>
28. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P,

- Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2018;29(3):278–87. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
29. Tigrero P. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Trujillo; La Libertad; [Intenet]. [citado el 15 de noviembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6478>
 30. Noreña G. La evaluación del cuidado de enfermería un compromiso disciplinario. Investigación y educación en enfermería. En: marzo; vol. XXVII, núm. 1 2019. [Intenet]. [citado en Invest Educ Enferm. Junio 2019;27]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000100002
 31. José SR. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. Revista Cubana de Enfermería. 2017;33(3). [Intenet] Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2091/296>
 32. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo RM número 527 - 2011 MINSA 2011. [Intenet] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 33. Relación Entre Satisfacción y Calidad Del Cuidado Enfermero En Los Usuarios Del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago De Chuco - 2020 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE, editor. Relación Entre Satisfacción y Calidad Del Cuidado Enfermero En Los Usuarios Del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza. [Intenet]. Disponible en:

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9667/Rivas%20Montalvo%20Ana%20Elizabeth_.pdf?sequence=4

34. Polo C, Freddy; Gollner Z, Regina; Rebaza I, Enrique; Pretell A, Souza A. El caso peruano. El caso Peruano Informe de experiencia Esc Anna Nery. 2017;21(2). [Internet] Disponible en: <https://docplayer.es/116215927-Cuidado-humanizado-de-la-enfermera-segun-la-teoria-de-watson-en-pacientes-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-arzobispo-loayza-2017.html>
35. Guerrero R, Rosa; Meneses L, De La CR. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao; 2015. Vol 2016;9(2):127-136. [Intenet] Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
36. Caro S. Nursing: Integrating care and love. A huaman perspective Sarita Caro. Barranquilla. Colombia [Artículo en internet] 2016. [Accessed March January 20, 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v25n1/v25n1a14.pdf>
37. Zavala I, Hernández M, Olea C. Cuidado de enfermería transpersonal con base en la teoría del caring a una mujer con cáncer de mama. México [Revista en internet] 2022. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2014/eim143d.pdf>
38. Del Doctorado en Administración RH-SD del C de I y. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA [Internet]. Gob.mx. [citado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>
39. Política C. La ciencia, el método y las técnicas de investigación [Internet]. METODOLOGÍAS DE LA INVESTIGACIÓN. 2014 [citado el 8 de marzo

de 2023]. Disponible en:

<https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2014/09/06/la-ciencia-el-metodo-y-las-tecnicas-de-investigacion/>

40. Amador MG. Guía Metodológica [Internet]. Blogspot.com. [citado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://manuelgalan.blogspot.com/p/guia-metodologica-para-investigacion.html>
41. Díaz SC. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. EDITORIAL SAN MARCOS EIR LTDA; 19-2019.Lima -Perú.
42. Toscano N. OPS/OMS [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2018 [citado el 1 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14507:world-breastfeeding-week-20187&Itemid=0&lang=es
43. CATÁLOGO DE PUBLICACIONES Y SERVICIOS ENERO 2023 [Internet]. Gob.pe. [citado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/difusion/app/>
44. Laura V, Mercado Cuello S. Calidad en la consulta domiciliaria [Internet]. Edu.co. [citado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12440/2018lauramercado.pdf?sequ>
45. Enfermería: Cuidado integrador. Enfermería: Integración del cuidado y el amor. Una perspectiva humana [Internet]. org.co. 2009 [citado el 18 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v25n1/v25n1a14.pdf>

6. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.

Formulación del Problema	Objetivo	Hipótesis	Variabes	Diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Relacionar la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.</p>	<p>Variable1:</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad 2. Explica y facilita 3. Conforta 4. Anticipa 5. Mantiene relación de confianza 6. Monitorea y hace seguimiento 	<p>Enfoque de Investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Hipotético/Deductivo y Descriptivo/Correlacional</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chíncha 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión explica y facilita y la</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chíncha 2023.</p> <p>Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión explica y facilita y la satisfacción de</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión accesibilidad y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología San José, Chíncha 2023.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción de las madres</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fiabilidad 2. Capacidad respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Aspectos tangibles 	<p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población: 90 madres del servicio de neonatología del Hospital San José de Chíncha.</p> <p>Muestra: no se realiza un diseño muestral se incluirá a toda la población.</p> <p>Técnicas:</p>
--	--	---	---	--

<p>satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chíncha 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión confort y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chíncha 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién</p>	<p>las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chíncha 2023.</p> <p>Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión confort y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chíncha 2023.</p> <p>Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión anticipa y la</p>	<p>calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión explica y facilita y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chíncha 2023.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión confort y la satisfacción de las madres del servicio de</p>		<p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios</p>
--	---	---	--	--

<p>nacido en su dimensión anticipa y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?</p>	<p>satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.</p> <p>Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.</p> <p>Identificar la relación de la calidad del cuidado de</p>	<p>Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión anticipa y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del recién</p>		
---	---	--	--	--

<p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023?</p>	<p>enfermería del recién nacido en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.</p>	<p>nacido en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre calidad del cuidado de enfermería del recién nacido en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de las madres del servicio de</p>		
--	--	--	--	--

		Neonatología del hospital San José, Chincha 2023.		
--	--	--	--	--

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

PRESENTACION: Buen día Sra., estoy desarrollando una investigación titulado calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y satisfacción de las madres, por lo cual solicito su colaboración a fin de responder el cuestionario, responder con veracidad.

INSTRUCCIONES: lea detenidamente cada pregunta y registre su respuesta con una (X) la alternativa correcta, sólo una es la respuesta correcta. El cuestionario es anónimo.

INVESTIGADORA: Yolanda Gonzales Chipana

a. ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:
Grado de instrucción:
Sexo:
Ocupación:
Tiempo de hospitalización:

b. CUESTIONARIO

DIMENSIONES	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizar los procedimientos.				
2. La enfermera da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente al llamado.				
5. La enfermera le pide que la llame si se siente mal				
EXPLICA Y FACILITA				
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica				

40

CONFORTA				
11.La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12.La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13.La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14.La enfermera es alegre.				
15.La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16.La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
17.La enfermera lo escucha con atención.				
18.La enfermera habla con usted amablemente.				
19.La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA				
20.La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21.La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22.Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23.La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24.La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25.Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26.La enfermera continúa interesada, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27.La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28.La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29.La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA				
30.La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas con relación a su situación.				
31.La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32.La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33.La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34.La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	41			

35.La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36.La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37.La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38.La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
39.El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41.La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42.La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43.La enfermera es calmada.				
44.La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45.La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46.La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				

Gracias por su colaboración

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

PRESENTACION: Buen día Sra., estoy desarrollando una investigación titulado calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y satisfacción de las madres, por lo cual solicito su colaboración a fin de responder el cuestionario, responder con veracidad.

INSTRUCCIONES: lea detenidamente cada pregunta y registre su respuesta con una (X) la alternativa, sólo una es la respuesta correcta, el cuestionario es anónimo.

INVESTIGADORA: Yolanda Gonzales Chipana

Dimensiones	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
FIABILIDAD			
1. ¿La enfermera atendió al recién nacido sin hacer diferencias con otros niños?			
2. ¿La enfermera atendió al recién nacido respetando el orden de llegada?			
3 ¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de Salud?			
4 ¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo la enfermera le brindó el libro de reclamos?			
5 ¿La enfermera realiza gestiones para que cumpla con todos los cuidados?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
6 ¿La atención en el servicio fue rápida?			
7 ¿El tiempo que Ud. espera para que el recién nacido sea atendido por la enfermera fue corto?			
8 ¿Cuándo Ud. presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			
SEGURIDAD			
9 ¿Durante la atención, la enfermera respetó la privacidad del recién nacido?			
10 ¿La enfermera realiza el control al recién nacido de manera minuciosa?			
11 ¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
12 ¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
EMPAJIA			
13 ¿La enfermera la trató a usted y al recién nacido con amabilidad, respeto y paciencia?			

14 ¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
15 ¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?			
16 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?			
ASPECTOS TANGIBLES			
17 ¿Los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?			
18 ¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
19 ¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?			
20 ¿El servicio cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de al recién nacido?			

Gracias por su colaboración

ANEXO N°03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora : Yolanda Gonzales Chipana

Título : “Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital San José, Chincha 2023”

Invitamos a participar del estudio a su hija y/o apoderada que tiene como propósito: “Relacionar la calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del hospital San José, Chincha”.

Debe responder el cuestionario apropiadamente tomará 15-20 minutos, los datos recolectados son confidenciales, los resultados se dan conocer tanto individual como a todos los participantes.

Riesgos:

La participación en el estudio no genera riesgos, se cumplirá el método científico, las consideraciones bioéticas y regulaciones para publicación al igual que le daremos cumplimiento a la ley de protección de datos personales para conservar la confidencialidad de la información.

Beneficios:

El resultado de las investigaciones genera amplios beneficios como es fortalecer el marco teórico de la calidad del cuidado de la enfermera fortaleciendo conocimiento científico en la toma de decisiones con un trato amable y humanizado al recién nacido.

Costos e incentivos

No se incentiva de forma económica la participación y ser parte del estudio no genera ningún costo a Ud. o su familia.

Confidencialidad:

De conformidad a lo estipulado en la Ley N°29733 “Ley de Protección de Datos Personales” y su Reglamento, Decreto Supremo N°003-2013-JUS, la información recopilada es confidencial, el alcance del uso de los datos es relacionados al estudio y su publicación en el marco de la ley. Toda la información almacenada es codificada y son gestionado por el investigador.

Derechos del paciente:

De acuerdo con el marco legal y en uso de su derecho podrá desistir del consentimiento para que participe en el estudio en cualquier momento y no será causal de algún perjuicio. Puede contactar al investigador si tiene alguna duda comuníquese con el investigador al teléfono 956 044 826 y/o al Comité que aprobó el estudio con el presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener al 7065555 anexo 3285, y/o escriba al correo comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

He recibido la información completa acerca de la investigación donde participaré se absolvieron las preguntas, me explicaron del proceso de desistimiento. Posterior a la firma del consentimiento obtendré una copia.

Al dar su consentimiento debe elegir alguna de las dos opciones:

- Deseo participar de forma voluntaria en el estudio
- No deseo participar en el estudio

Nombre y apellido

DNI:

Yolanda Gonzales Chipana

DNI: