



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de recién  
nacidos, en un hospital público de Lima, 2025

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Neonatología

**Presentado por:**

**Autora:** Quispe Landeo, Anali


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0008-0061-2249>

**Asesora:** Mg. Peña Guerrero, Leslie

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7611-8158>

**Lima – Perú**

**2025**

 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, QUISPE LANDEO ANALI, con numero ORCID: 0009-0008-0061-2249 . Egresada(o) de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, de la segunda especialidad en Cuidado Enfermero En Neonatología , de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE RECIÉN NACIDOS, EN UN HOSPITAL PUBLICO DE LIMA ,2025”

Asesorado por el Docente PEÑA GUERRERO LESLIE ELIZABETH, DNI 40625205, ORCID0000-0002-7611-8158, tiene un índice de similitud de 18 (DIECIOCHO) %. con oid:14912:462694343 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)  
 QUISPE LANDEO ANALI  
 DNI 73587869



.....  
 Firma del Asesor  
 PEÑA GUERRERO, LESLIE ELIZABETH  
 DNI N° 40625205

Lima, 30 de mayo del 2025

### **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios y a mi familia, al primero por ser mi fortaleza en cada paso importante de mi vida y al segundo por ser el motivo constante para seguir mi desarrollo en todos los ámbitos de la vida, como como este caso, en mi desarrollo académico y profesional.

### **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas involucradas en el desarrollo de esta investigación, quienes contribuyeron en cada etapa del proceso de aprendizaje de la Segunda Especialidad; quienes como docentes, tutores, delegados y personal administrativo de la Universidad me han brindado herramientas para lograr con satisfacción la culminación de este trabajo.

**JURADO**

**Presidente:** Dra . Valentín Santos, Efigenia Celeste

**Secretario:** Mg. Montoro Valdivia, Marco Antonio

**Vocal:** Arévalo Marco, Rodolfo Amado

## Índice

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	9
1. EL PROBLEMA.....	10
1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación .....	14
1.4.1. Justificación teórica .....	14
1.4.2. Justificación metodológica.....	15
1.4.3. Justificación práctica.....	15
1.5. Delimitación.....	16
1.5.1. Temporal.....	16
1.5.2. Espacial.....	16
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	16
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación .....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	19
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Formulación de hipótesis .....	29
2.3.1. Hipótesis general .....	29
2.3.2. Hipótesis específicas.....	29
3. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Método de investigación .....	31
3.2. Enfoque investigativo .....	31
3.3. Tipo de investigación.....	31

3.4.	Diseño de la investigación .....	31
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	32
3.6.	Variables y operacionalización .....	33
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
3.7.1.	Técnica.....	35
3.7.3.	Validación.....	36
3.7.4.	Confiabilidad .....	36
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	37
3.9.	Aspectos éticos.....	37
IV.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	39
4.1.	Cronograma.....	39
4.2.	Presupuesto.....	40
V.	REFERENCIAS.....	41
	ANEXOS .....	50
	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	51
	Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos. ....	50
	Anexo 03: Consentimiento informado.....	53

## RESUMEN

El objetivo de estudio es “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos”. Métodos: Se trabajará con una metodología aplicada, bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional, con una población de 100 madres de recién nacidos del servicio de alojamiento conjunto del hospital San Juan de Lurigancho-2025. Para la recolección de datos se usará la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios. Luego de su aplicación se podrá recolectar datos que serán codificados y registrados en un matriz de datos la cual recibirá un tratamiento estadístico mediante el programa SPSS 25.0, con una técnica descriptiva e inferencial, siendo esta última a través del Rho de Spearman, la cual es una prueba que permitirá corroborar la validez y veracidad de las hipótesis de estudio, con lo cual poder brindar las conclusiones a las que se llegue en la medición de las variables de estudio.

**Palabras claves:** “Calidad “, “cuidado”, “satisfacción”, “madres”, “recién nacidos”.

## ABSTRACT

The objective of the study is "To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers of newborns". Methods: A methodology applied, under a quantitative approach, of non-experimental cross-sectional design of correlational level, will be worked with a sample of 100 mothers of newborns from the joint accommodation service of the San Juan de Lurigancho-2025 hospital. For data collection, the survey technique will be used through two questionnaires. After its application, data can be collected that will be coded and recorded in a data matrix which will receive a statistical treatment through the SPSS 25.0 program, with a descriptive and inferential technique, the latter being through Spearman's Rho, which is a test that will corroborate the validity and veracity of the study hypotheses. with which to be able to provide the conclusions reached in the measurement of the study variables.

**Keywords:** "Quality," "Care," "Satisfaction," "Mothers," "Newborns."

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización Mundial de la Salud señala que, desde el año 2000, las defunciones en la etapa neonatal han disminuido en un 44%. No obstante, en 2022, este periodo concentró el 47% de los fallecimientos en niños menores de cinco años, evidenciando su vulnerabilidad y la urgente necesidad de proporcionar cuidados de calidad. El África subsahariana registró el 57% de estas pérdidas, presentando la tasa de mortalidad neonatal más elevada (27 por cada 1000 nacimientos con vida), seguida de Asia central y meridional, con 21 por cada 1000. Entre las causas más recurrentes de estos decesos se encuentran el nacimiento prematuro, complicaciones en el alumbramiento, infecciones y anomalías congénitas, muchas de ellas relacionadas con la insuficiencia de atención adecuada tanto en el parto como en los primeros días de vida (1).

En este contexto, una investigación realizada en 2022 en Arabia Saudita reveló que las mujeres encuestadas expresaron, en términos generales, conformidad con la asistencia posnatal y los servicios de maternidad proporcionados en el Hospital Rey Khalid. No obstante, manifestaron el anhelo de recibir un trato más comprensivo. La percepción de las pacientes sobre la calidad del servicio debe analizarse de manera continua para generar referencias y desarrollar estrategias de atención posnatal alineadas con sus expectativas (2).

Del mismo modo, un estudio realizado en Nigeria en 2022 evidencia la satisfacción de las mujeres con los servicios de maternidad, en especial con la atención recibida durante el parto y el alumbramiento. Sin embargo, las encuestadas expresaron insatisfacción en los siguientes aspectos: acceso a información de referencia aproximadamente 40%; tiempo de espera cerca del 46%; dificultades en la comunicación 21% y resguardo de la privacidad 19%.

En términos generales, la mayoría 95% de las participantes estaban satisfechas con los servicios de parto proporcionados en los centros de salud, mientras que cerca del 5% manifestaron insatisfacción (3).

En Europa en 2022 analizaron 21,027 madres. De aquellas que tuvieron trabajo de parto aproximadamente el 42 % enfrentó dificultades en el acceso a la atención prenatal, al 62 % no se le permitió un acompañante, el 31.1 % recibió apoyo insuficiente para la lactancia, el 34.4 % señaló un uso inconsistente de equipo de protección personal por parte del personal de salud y el 31.8 % consideró insuficiente la cantidad de trabajadores de salud (4).

En un estudio en Asia en el país de Vietnam donde se evidencio que La satisfacción parental promedio fue de 3.74 en el hospital provincial y 3.56 en el nacional. Estas diferencias se mantuvieron incluso después de ajustar las características de padres e hijos en el análisis multivariante. Se encontró que una estancia hospitalaria más prolongada y el deterioro del estado de salud del niño estaban relacionados con una menor satisfacción de los padres respecto a la calidad de la atención brindada en el centro de salud (5).

De igual manera, una investigación realizada en Estados Unidos 2020 destacó que la relación entre el padre y el bebé constituye el eje central de la atención enfocada en la familia (FCC) dentro de la unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN). La satisfacción de los padres influye en el desempeño de sus responsabilidades, las cuales son fundamentales para el desarrollo y bienestar del niño (6).

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud en 2022, en América Latina y el Caribe, 7 de cada 1.000 recién nacidos no logran sobrevivir hasta su primer mes de vida. Esta tasa varía desde 1,7 en Aruba y 2,3 en Cuba, hasta 18 en República Dominicana y 32 en Haití. Además, estos decesos constituyen cerca de la mitad de todas las pérdidas registradas durante el primer año de vida de un bebé, siendo en su mayoría evitables. Esta realidad está vinculada con la calidad de los cuidados y la atención que reciben los recién nacidos (7).

Del mismo modo, la expansión de las unidades de cuidados intensivos neonatales (UCIN) en diversas regiones de Latinoamérica en los últimos años ha sido impulsada por el crecimiento en la cantidad de nacimientos, el aumento en la supervivencia de bebés prematuros, la atención a recién nacidos en estado crítico, la incorporación de nuevas tecnologías y la participación de múltiples disciplinas en el ámbito de la salud neonatal. Estos factores han generado la necesidad de ampliar los servicios de cuidado neonatal en la región (8).

En el Perú, la atención neonatal tiene como propósito proporcionar un cuidado integral tanto a los recién nacidos sanos como a aquellos en condición de riesgo. Dentro de estos servicios, también se llevan a cabo actividades como la administración de medicamentos y la aplicación de tratamientos médicos. Según Watson, el cuidado humano debe estar presente en estos procedimientos, ya que implica un enfoque holístico que considera al paciente como un ser complejo, integrado por dimensiones físicas, mentales y emocionales. Dado que un recién nacido es extremadamente frágil, su cuidado resulta esencial (9).

Una investigación realizada en 2024 en los Andes peruanos reveló que, si bien la mayoría de las madres encuestadas expresaron satisfacción o alta satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos, aún persiste una proporción significativa de insatisfacción. Este

hallazgo resalta la importancia de optimizar ciertos aspectos de la atención para asegurar un servicio adecuado tanto para los recién nacidos como para sus madres (10).

A nivel local en un hospital público de Lima, se ha conversado con las madres que se atienden en dicho hospital en referencias el cuidado del recién nacido que brinda la enfermera, algunas madres refieren que las enfermeras son poco comunicativas y algunos casos un poco insensibles y en ocasiones se demoran en atenderlas, es por ello que en el año 2024 hubo quejas del 12% de las madres atendidas en último trimestre según el departamento de estadística del hospital. Es por ello crucial analizar detalladamente la calidad de los cuidados otorgados por el personal de enfermería y evaluar el nivel de satisfacción de las madres en el área dedicada al cuidado de los recién nacidos. Esta necesidad surge ante la percepción clara de que la atención brindada a los pacientes en esta área específica requiere mejoras significativas. Identificar las deficiencias en aspectos técnicos, científicos y humanos se vuelve imperativo, así como examinar todos aquellos elementos que inciden en la experiencia de atención de los pacientes y sus familias.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en un hospital público de Lima, 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión técnico-científico de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión humano de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos?

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

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

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión técnico-científico de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.

Identificar cómo la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión humano de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos

Identificar la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

Este estudio se fundamenta en el modelo metodológico de la teoría del "Cuidado Humanizado" de Jean Watson donde menciona la importancia de considerar todos los aspectos

en el cuidado del paciente en especial las emociones y la parte psicológico además de la física y la teoría del "Rol Maternal" de Ramona T. Mercer que refiere que la madre asume su rol de manera progresiva y es necesario la orientación de la enfermera para ello, estas teorías sirven como marcos conceptuales para analizar la interacción entre la atención de enfermería y la percepción de satisfacción materna en el contexto de la atención neonatal.

#### **1.4.2. Justificación metodológica**

Desde el punto de vista metodológico de la investigación, se empleará el método hipotético-deductivo, asegurando un proceso riguroso basado en el método científico en cada etapa del estudio. Se utilizarán dos instrumentos previamente validados y con un alto nivel de confiabilidad para obtener datos precisos y representativos. Este enfoque permitirá analizar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos, proporcionando una comprensión más profunda de los factores que influyen en la percepción materna y contribuyendo a la mejora de la atención en el ámbito neonatal.

#### **1.4.3. Justificación práctica**

Los hallazgos obtenidos serán clave no solo para que el personal de enfermería reflexione sobre la atención que proporciona, sino también para la implementación de estrategias y el diseño de acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y elevar los niveles de satisfacción de las madres. Además, este estudio beneficiará a las enfermeras al brindarle información valiosa de la importancia de su cuidado en el recién nacido para lograr la satisfacción de las madres, lo que mejorará el servicio, favoreciendo en la salud tanto de la madre como de sus recién nacidos, reduciendo los riesgos y complicaciones que podrían presentarse con un cuidado más seguro y humanizado.

## **1.5. Delimitación**

### **1.5.1. Temporal**

se desarrollará durante el segundo trimestre del 2025.

### **1.5.2. Espacial**

será aplicado en el servicio de alojamiento conjunto del hospital San Juan de Lurigancho, ubicado en la Av. canto grande 15423, Distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima.

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

Madres de recién nacidos del servicio de alojamiento conjunto.

## **2. MARCO TEÓRICO**

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

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Alle (11) en el 2022 en Etiopía, realiza un estudio, teniendo como propósito “evaluar la satisfacción de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales y sus factores asociados” Se llevó a cabo un estudio transversal en padres de recién nacidos admitidos en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Integral Especializado Debre Tabor. El análisis incluyó a 385 padres. La satisfacción global con la unidad de cuidados intensivos neonatales fue apropiadamente del 48%. Por dimensiones, la satisfacción fue del 50% en información, 37% en atención y tratamiento, 50% en participación parental, 59% en organización y 48% en actitud profesional. El sexo de los padres, su lugar de residencia, la duración de su permanencia en el hospital, el peso al nacer del bebé y la edad gestacional fueron factores vinculados a su nivel de satisfacción. Concluyeron que existe un bajo nivel de satisfacción.

Arias et al. (12) en el 2021 en Bogotá, realiza un estudio con el propósito de conocer sobre el “nivel de la satisfacción en el área pediátrica con respecto al cuidado del enfermero en un hospital”. La investigación, de enfoque cuantitativo, descriptivo y observacional, analiza a 30 usuarios del centro. Los resultados reflejan que el 41% de los participantes se mostró satisfecho con el trato humano recibido, mientras que el 40% valoró positivamente el saludo y el 33% destacó la presentación del personal al atenderlos. De manera general, el 51% expresó satisfacción con la explicación del procedimiento y la atención brindada durante el mismo. Concluyeron que existe una relación estrecha entre la satisfacción de los usuarios y la calidad

de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería, resaltando la relevancia de su labor dentro del entorno sanitario.

Zepeda (13) en el 2021 en España, realiza un estudio con el propósito de realizar un análisis de la “satisfacción de los padres con respecto a los cuidados de los enfermeros ante la situación de tener un recién nacido en riesgo”. Teniendo un estudio de tipo trasversal, de orden descriptivo y con diseño no experimental, se abordó una población de 24 padres a quienes se les emplearon dos cuestionarios. En los resultados, el 80% de las participantes eran madres de origen español. La mayoría prefirió la accesibilidad en el cuidado, mientras que la dimensión de anticipación tuvo un nivel más bajo. Hubo una diferencia del 7% entre los grupos evaluados. En total, el 93% de las madres se mostró satisfecha y el 7% expresó insatisfacción. Concluyó que las participantes experimentaron satisfacción con el cuidado y la atención brindada por el personal de enfermería, resaltando la importancia de mantener este nivel de servicio y proporcionar un ambiente cálido para los familiares.

Seid et al. (14) en el 2021 en Etiopía, se lleva a cabo un estudio con el propósito de “evaluar la satisfacción de los padres y sus factores asociados con respecto a los servicios de la unidad de cuidados intensivos neonatales en el noroeste de Etiopía” Se llevó a cabo un estudio trasversal a nivel institucional con padres de neonatos hospitalizados en el Hospital Integral Especializado de la Universidad de Gondar. Para la selección de los 317 participantes, se aplicó un método de muestreo aleatorio sistemático. Resultado La prevalencia general de satisfacción de los padres con la atención neonatal fue del 50%. La duración de la estancia se asoció significativamente con la satisfacción de los padres con la atención neonatal. Concluyeron que los padres estaban satisfechos con la atención neonatal, mientras que la insatisfacción prevaleció en madres jóvenes y en estancias prolongadas.

Lake et al (15) en el 2020 en Estados Unidos, se realiza un estudio con el propósito de “Describir la satisfacción de los padres de bebés en cuidados intensivos neonatales y determinar cómo se relaciona la satisfacción con la atención de enfermería omitida en una muestra de unidades de enfermería de EE. UU”. Se realizó un estudio transversal y correlacional en 30 UCIN, seleccionando hospitales con mayor y menor atención omitida. Se encuestó a 10 padres por hospital, con una satisfacción promedio de 5,70/6,00. La atención omitida fue del 25% en unidades de baja omisión, 51% en las de alta y 40% en general. En promedio, las enfermeras omitieron 1,06 actividades. Más del 10% de las enfermeras omitieron actividades con padres (enseñanza, apoyo a la lactancia y preparación para el alta). Una disminución una desviación estándar en la omisión de atención se relaciona con un incremento de 0,08 puntos en la satisfacción parental respecto a la atención y el tratamiento. Concluyeron que en EE. UU, los padres en UCIN muestran alta satisfacción, aunque las enfermeras suelen omitir cuidados, lo que influye en su percepción de la atención y el tratamiento.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Lazarte et al (16) en el 2025 en Lima realiza un estudio que tiene el propósito de “determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera al recién nacido en el servicio de Alojamiento Conjunto del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2024”. Estudio de diseño no experimental, de tipo descriptivo, prospectivo, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La muestra poblacional se conformó de 150 madres que se encontraban junto a su recién nacido, a quienes se les emplearon un cuestionario como instrumento. En los resultados, el 57% de las madres reportó alta satisfacción con el cuidado de enfermería, el 41% tuvo un nivel medio y solo el 2% un nivel bajo. En las dimensiones, la

satisfacción fue mayor en el cuidado humano 66% y oportuno 61%, mientras que el cuidado seguro mostró un nivel medio 57% y el continuo un nivel alto 55%. Concluyeron que la mayoría de las madres atendidas expresan un alto nivel de satisfacción con la atención que las enfermeras proporcionan a sus recién nacidos.

Fretel et al (17) en el 2024 en Huancavelica, realiza un estudio donde tiene como propósito “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos con los cuidados de enfermería en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas de Huancavelica. La metodología empleada fue no experimental, de tipo descriptivo, transversal y prospectivo. Se encuestó a 262 madres de recién nacidos, empleando el cuestionario como instrumento. Como resultado obtuvieron el 65% de las madres encuestadas reportó una satisfacción total, el 25% mostró una satisfacción moderada y el 10% expresó su insatisfacción. Concluyeron que, si bien la mayoría de las madres encuestadas se sienten satisfechas o muy satisfechas con los cuidados de enfermería, aún persiste un porcentaje significativo de insatisfacción.

Ortiz (18) en el 2023 en Chimbote, realiza un estudio siendo el objetivo central el “Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción en madre de neonatos en alojamiento conjunto en un hospital, Chimbote 2023”. El estudio es de tipo cuantitativo, correlacional, de corte transversal, cuya muestra estuvo conformado 80 madres de neonatos en alojamiento conjunto. En cuanto a los cuidados de enfermería, la dimensión de relación y confianza alcanzó un 55% en nivel medio, mientras que monitoreo y seguimiento obtuvo un 54%. Respecto a la satisfacción, la dimensión técnico-científica tuvo un 39% en nivel medio y un 38% en nivel bajo. En la dimensión humana, el 44% mostró un nivel medio y el 38% un nivel bajo, mientras que, en el entorno, los niveles medio y bajo fueron del 45% y 43%,

respectivamente. Concluyeron que los cuidados de enfermería están relacionados con la satisfacción materna.

Paredes y Torres (19) en el 2023 en Lima, realiza un estudio teniendo como propósito realizar la “determinación del nivel en que las madres tienen satisfacción por la atención de enfermería en el control de sus niños en un centro de salud”. Mediante un estudio cuantitativo, asumiendo un no experimental y de corte trasversal, tomando en cuenta 91 abordadas por medio de un cuestionario. Los resultados indican que el 89% presenta un alto nivel de satisfacción, con una correlación de Spearman de 0.835, lo que refleja una fuerte relación entre ambas variables. Del mismo modo, el 73% percibe el cuidado de enfermería como moderado. Concluyeron que existe una conexión entre ambos aspectos, destacando a las madres como el eje central en la atención brindada en el centro.

Robles (20) en el 2021 en Huaraz, se tiene un estudio que propone “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”, Huaraz 2020. El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, prospectivo de corte trasversal. con una muestra constituida por 56 madres de los recién nacidos hospitalizados a quienes se les emplearon dos cuestionarios. En los resultados se encontró que el 43% de las madres de recién nacidos hospitalizados calificó el cuidado enfermero como regular, reflejando una satisfacción moderada, mientras que el 25% que otorgó una calificación alta mostró un nivel elevado de satisfacción. El autor concluyo que la mayoría de las madres que calificaron el cuidado enfermero como regular mostraron una satisfacción moderada, respaldada por un coeficiente de correlación de Pearson que indica una fuerte relación positiva entre ambos aspectos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería**

Las organizaciones internacionales especializadas en salud definen la calidad como el conjunto de condiciones en la atención a las personas, diseñadas para aumentar las posibilidades de obtener resultados favorables para la población. Esto se logra mediante la aplicación de conocimientos profesionales actualizados. Asimismo, estos organismos enfatizan que la atención médica debe ser dinámica, efectiva, accesible, adaptada a las necesidades del paciente, adecuada, equitativa y confiable (21).

La calidad en el cuidado de enfermería se refiere al grado de excelencia alcanzado en la atención proporcionada por los profesionales de enfermería a los pacientes. Esto implica una práctica fundamentada en la evidencia científica, asegurando que las intervenciones sean seguras, eficientes y enfocadas en el bienestar del paciente. Asimismo, está estrechamente vinculada con la habilidad de los enfermeros para tomar decisiones fundamentadas, comunicarse de manera clara y mantener una conducta ética y profesional a lo largo de todo el proceso de atención (22).

De manera general, se define como la capacidad de los profesionales de enfermería para brindar atención que responda a las expectativas y requerimientos de los pacientes, contribuyendo a su recuperación y bienestar. Es un concepto amplio que no solo involucra la habilidad técnica, sino también la empatía, el trato humanizado y el respeto por la dignidad de cada persona. En este sentido, la calidad se evalúa no solo a través de los resultados clínicos, sino también por el nivel de satisfacción del paciente con la atención recibida (23).

La calidad del cuidado de enfermería se define como la combinación de los conocimientos técnicos, las habilidades interpersonales y la capacidad de brindar una atención personalizada según las necesidades de cada paciente. Incluye tanto los aspectos clínicos como emocionales del cuidado y busca optimizar los resultados de salud mediante la mejora continua de los procedimientos y la evaluación permanente de las prácticas asistenciales (24).

### **Dimensiones de la Calidad del cuidado de enfermería**

**Dimensión Técnica:** La calidad técnica en enfermería se refiere a la capacidad de los profesionales para emplear sus conocimientos y destrezas en la realización de procedimientos y tratamientos clínicos de forma eficaz y exacta. Esto implica llevar a cabo intervenciones respaldadas por la evidencia científica, siguiendo protocolos establecidos que aseguren la protección del paciente. Garantiza, además, que las técnicas, herramientas y tecnologías utilizadas sean las más adecuadas para cada caso, reduciendo la posibilidad de errores y favoreciendo mejores resultados en la salud (25).

Se enfoca en la capacidad de los profesionales de enfermería para ejecutar procedimientos y técnicas con destreza y un sólido conocimiento técnico. Esto abarca la administración segura de medicamentos, el uso adecuado de equipos médicos y la aplicación precisa de intervenciones clínicas. Además, la calidad técnica incluye la realización de evaluaciones continuas del estado del paciente, asegurando una respuesta oportuna ante cualquier cambio en su condición de salud (26).

**Dimensión Humana:** La calidad humana en enfermería se refiere a la capacidad de los profesionales para brindar atención que, además de incluir procedimientos técnicos, se caracterice por un trato empático, respetuoso y compasivo. Esta dimensión enfatiza la importancia de considerar la dignidad, los valores y las emociones del paciente a lo largo del proceso de atención. Fomenta una relación basada en la confianza y una comunicación efectiva, permitiendo que el paciente se sienta escuchado y comprendido, lo que favorece su bienestar integral y una experiencia más satisfactoria en el cuidado recibido (27).

**Dimensión del entorno:** Hace referencia a la generación de un entorno físico, social y emocional que contribuya a la recuperación y bienestar del paciente. Este enfoque busca garantizar un espacio seguro, libre de riesgos, higiénico y adecuado para ofrecer una atención de calidad. Asimismo, contempla la creación de condiciones que favorezcan la comodidad y la privacidad del paciente, asegurando que tanto el ambiente como las interacciones dentro de él apoyen su salud mental y emocional durante el proceso de atención (28).

### **Teoría del cuidado humanizado**

Esta teoría de J. Watson, sostiene que el cuidado es una parte esencial de la naturaleza humana, una acción instintiva que las personas continúan realizando para vincularse con quienes requieren apoyo. En este sentido, la asistencia se orienta a cubrir las necesidades de los individuos, lo que se evidencia a través de la comunicación interpersonal. El acto de cuidar facilita la satisfacción de dichas carencias, permitiendo a las personas elegir la opción más adecuada para su bienestar. De acuerdo con Watson, la vocación del personal de enfermería se basa en una atención humanizada y empática, la cual se traduce en principios y valores que guían su práctica profesional. Esta perspectiva define la labor de enfermería como una acción

fundamentada en valores tanto personales como profesionales, orientados a la protección, recuperación y promoción de la autonomía del paciente. La relación entre enfermero y paciente es clave en este proceso, implicando un compromiso con la investigación, así como con los aspectos éticos y filosóficos del cuidado. Todo ello tiene como objetivo garantizar la dignidad y preservar la vida, brindando una atención centrada en el respeto y la compasión hacia los pacientes (29).

### **2.2.2. Satisfacción de las madres**

#### **Satisfacción**

Se refiere al nivel de satisfacción de las madres con los servicios de salud, el trato recibido y los resultados obtenidos durante la atención de su salud y la de su bebé. Este grado de satisfacción depende de diversos factores, como la atención individualizada, la rapidez en la respuesta del personal de salud, el ambiente del hospital o clínica y la confianza establecida entre las madres y los profesionales sanitarios. Es un indicador fundamental para valorar la calidad de los servicios de salud materno-infantil y para implementar mejoras en los procesos de atención (30).

La satisfacción del individuo se refiere a la sensación de bienestar o conformidad que experimenta al ver cumplidas sus expectativas tras recibir un servicio o adquirir un producto. Cuanto mayor sea su grado de satisfacción, mayor será la probabilidad de que vuelva a elegir el mismo servicio o institución. Un usuario satisfecho representa la clave para garantizar y promover la prestación de servicios de alta calidad (31).

La satisfacción representa el nivel de aceptación o inconformidad que sienten las madres respecto a la atención recibida para ellas y sus hijos. Este concepto abarca aspectos emocionales, psicológicos y físicos, y está influenciado por la calidad del trato, la efectividad de los servicios brindados y el entorno en el que se lleva a cabo la atención. Un alto grado de satisfacción se asocia con una mayor confianza en el sistema de salud y una experiencia positiva durante el embarazo, el parto y el periodo posparto (32).

El grado de satisfacción de las madres refleja qué tan bien se han cumplido sus expectativas y necesidades durante su experiencia con los servicios de salud. Este concepto no solo abarca la calidad técnica de la atención médica, sino también los aspectos emocionales y sociales, como el apoyo brindado, la comunicación clara con el personal y el respeto por sus decisiones. La satisfacción materna es un elemento clave para evaluar la efectividad de los cuidados de salud y para impulsar mejoras continuas en los servicios ofrecidos (33).

Al evaluar la satisfacción del paciente y la competencia del personal de enfermería, se identifican dimensiones fundamentales que pueden medirse. Una de ellas es el acceso, que hace referencia a la asistencia esencial brindada a los pacientes y madres, asegurando apoyo oportuno, cercanía y dedicación de tiempo. Otra dimensión es la orientación y apoyo, que implica la preocupación del personal de enfermería por aclarar dudas y brindar explicaciones sobre aspectos que la madre puede desconocer, como su estado de salud, el tratamiento o el proceso de recuperación. A través de información clara y comprensible, se facilita el cuidado adecuado tanto para la madre como para su bebé. El confort se fundamenta en la atención brindada por la enfermera con el objetivo de proporcionar alivio y tranquilidad al paciente o a sus familiares, promoviendo una actitud positiva frente a su situación en un ambiente que favorezca su bienestar. Por otro lado, la anticipación implica que el personal de enfermería

debe planificar y organizar la atención de diversas afecciones, considerando de antemano las necesidades y urgencias del paciente, así como preparándose para posibles complicaciones (34).

### **2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción de las madres**

**Cuidado Holístico:** Hace referencia a una práctica enfocada en la sanación integral de la persona, considerando la interrelación entre el cuerpo, la mente, las emociones, el espíritu y el entorno. Asimismo, es un modelo de atención que aborda al paciente de manera global, tomando en cuenta tanto sus aspectos físicos como su bienestar mental y emocional. Este principio es esencial en el trabajo cotidiano de los profesionales de enfermería, cuyo propósito es conservar, promover y restaurar el cuidado integral de la vida del paciente (35)

**Formas de Comunicación:** Está directamente relacionado con la efectividad con la que los profesionales de la salud se comunican a lo largo del embarazo, el parto y el postparto. La habilidad del personal para entablar un diálogo claro y empático, que facilite a las madres expresar sus preocupaciones y obtener respuestas precisas, impacta de manera significativa en su experiencia y nivel de satisfacción. Además, una comunicación efectiva implica el uso de un lenguaje sencillo y la capacidad de ajustar el mensaje según el estado emocional de cada madre (36)

**Comportamiento profesional:** Está influenciado por la habilidad de los profesionales de la salud para desempeñarse con eficiencia, compromiso y respeto en cada encuentro. Esto implica que el personal sea puntual, esté bien capacitado y mantenga una actitud de cooperación, lo que permite que las madres se sientan atendidas y apreciadas. Un comportamiento profesional

adecuado fortalece la confianza en el equipo de salud y brinda a las madres la seguridad y el apoyo necesarios a lo largo de su proceso de atención (37).

### **La teoría del Rol Maternal de Ramona T. Mercer**

La teoría del **Rol Maternal** de **Ramona T. Mercer** explica el proceso de adaptación de las madres al asumir el cuidado de sus hijos, influenciado por factores como la autoeficacia, el apoyo social y la experiencia previa. Este modelo resalta la importancia del acompañamiento y la educación en la construcción de confianza materna, facilitando el vínculo afectivo y la adquisición de habilidades para el cuidado del recién nacido. En este contexto, el cuidado de enfermería juega un papel fundamental al brindar educación, apoyo emocional y acompañamiento en el proceso de adaptación materna, especialmente en áreas críticas como la lactancia y el cuidado neonatal. Una atención de calidad, basada en una comunicación efectiva y en la satisfacción de las necesidades maternas, puede fortalecer la confianza de las madres en su rol y mejorar su experiencia hospitalaria, impactando positivamente en su satisfacción con el servicio recibido (38).

### **Competencias del Enfermero en el área Neonatal**

Se puede entender como la interacción profesional con el recién nacido y su familia, demostrando conocimientos, habilidades y una actitud adecuada para establecer una relación terapéutica. Esto implica reconocer y respetar la diversidad cultural, identificar las necesidades a atender y contribuir al bienestar del paciente. Asimismo, requiere mantener una comunicación efectiva con el equipo multidisciplinario, facilitando el intercambio de información para fomentar un ambiente de colaboración. Además, implica liderar, coordinar y guiar la atención brindada, buscando el cuidado más eficiente y adecuado para el recién nacido y su familia.

Todo esto se complementa con la gestión, ejecución y organización de las acciones necesarias para garantizar un cuidado de calidad y su mejora continua (39).

Asimismo, implica brindar cuidados de enfermería orientados a atender las necesidades del lactante, junto con la gestión ordenada de la información en las historias clínicas para garantizar la confidencialidad y la precisión de los registros. Asimismo, incluye la educación en salud dirigida a las madres y familiares del recién nacido. También abarca la capacidad de prever y responder ante situaciones de riesgo vital, así como la planificación de la asistencia tras el alta médica en conjunto con la madre o el familiar responsable del bebé (40).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en un hospital público de Lima ,2025.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en un hospital público de Lima ,2025.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión técnico-científico de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión humano de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

Se utilizará el método hipotético deductivo, Es aquel que parte de una hipótesis sustentada por el desarrollo teórico de una determinada ciencia, que siguiendo las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación (41).

#### **3.2. Enfoque investigativo**

Se aplicará el enfoque cuantitativo, Los métodos cuantitativos se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes (42).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El trabajo es de tipo aplicada porque la razón de su existencia es desempeñar un papel activo en la solución del problema en cuestión utilizando el conocimiento y aplicándolo de manera práctica (43).

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

Para el estudio se tomará el diseño de investigación no experimental, porque las variables y dimensiones no se manipularán, sino que permitirán visualizar tal como se presentan lo fenómenos abordados (44).

Es de corte transversal, siendo que los datos solo se tomaran una sola vez (45).

Es de nivel correlacional, ya que se pretende establecer la vinculación entre las variables estudiadas (46).

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

#### **Población**

Estará constituida por 100 madres de recién nacidos del servicio de alojamiento conjunto.

#### **Muestra**

En este caso no se contará con muestra porque se trata bajará con toda la población de estudio.

#### **Muestreo**

Es el **muestreo censal**. es aquella donde se trabaja con todas las unidades de estudio (48).

#### **criterios de inclusión**

- Madres mayores de 18 años hospitalizadas junto a sus recién nacidos.
- Madres que tomen la decisión de participar en el estudio.

#### **criterios de exclusión**

- Madres menores de edad.
- Madres hospitalizadas sin sus recién nacidos.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Tabla 1 variables y operacionalización**

**Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
La calidad del cuidado de enfermería es la manera en que los profesionales de enfermería implementan sus intervenciones para satisfacer las necesidades de los pacientes (49)	Es aquel desarrollando que tiene el personal de enfermería de unidad abordada para alcanzar los cuidados óptimos para las madres que asisten al centro de salud estudiado. (50).	Técnico científico Humana Entorno	– Dudas e inquietudes Información Brinda seguridad Explicación sencilla Igualdad de trato Dialogo Disminuye sus miedos Preocupaciones y temores Amabilidad Ambiente Interés Servicio Ambientes Privacidad	Ordinal	Alta (37-48) Media (27-36) Baja (16-26)

**Variable 2: Satisfacción de las madres**

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (niveles o rangos)</b>
La satisfacción materna es la evaluación positiva que las madres hacen de diferentes aspectos de su experiencia, como el parto o la atención que reciben sus hijos. Es un concepto multidimensional que se ve influenciado por diversos factores (51)	Proceso que percibe la madre en cuanto al cuidado observado hacia su recién nacido por parte del profesional de enfermería de la unidad de salud estudiada (52).	Cuidado Holístico  Formas de comunicación  Comportamiento profesional	Escuchado Cuidados continuados Empatía Paciencia Ofrece explicaciones Sonrisa Presentarse Responde preguntas Rapidez Habilidad técnica Resuelven problemas Trabajo en equipo	Ordinal	Alta 44-60  Media 28-43  Baja 12-27

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

#### **3.7.1. Técnica**

Se utilizará la encuesta técnica estructurada muy utilizada en la investigación por su rápida obtención de datos de una población determinada (53).

#### **3.7.2. Descripción**

##### **a) Instrumento 1.**

El instrumento que se utilizará para medir los “Calidad del cuidado de enfermería”, será un cuestionario de Robles (50) del año 2021 en Perú, que consta de 16 preguntas conteniendo 3 dimensiones; técnico – científico (5 ítems), humana (6 ítems) y entorno (5 ítems). Con una escala de Likert: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).

La variable se trabajará con los siguientes niveles:

Calidad del cuidado de enfermería alta (37-48)

Calidad del cuidado de enfermería media (27-36)

Calidad del cuidado de enfermería baja (16-26)

##### **b) Instrumento 2.**

Para medir el “satisfacción de las madres”, se utilizará un cuestionario de la autora Pariasca (52) en Perú del año 2023 contiene 12 elementos divididos en 3 dimensiones: cuidado holístico (4 ítems), formas de comunicación (4 ítems) y comportamiento profesional (4 ítems). para la respuesta de cada pregunta se utilizará una escala Likert donde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 está

de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Para clasificar la variable, se utilizarán las escalas de evaluación siguientes:

Satisfacción de las madres Alta 44-60

Satisfacción de las madres Media 28-43

Satisfacción de las madres Baja 12-27.

### **3.7.3. Validación**

#### **a) Instrumento 1**

El cuestionario de riesgos laborales fue validado por 5 expertos de grado de magíster, con una  $v$  de Aiken de 0.97, indicando una alta validez (50).

#### **b) Instrumento 2**

El instrumento fue valido por 3 expertos con una  $v$  de Aiken de 0.99, indicando una alta validez. (52).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **a) Instrumento 1**

Obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.972 considerado una confiabilidad alta (50).

#### **b) Instrumento 2**

Obtuvo un resultado de 0.973 de Alfa Cronbach, considerada una confiabilidad alta (52).

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

En este estudio se iniciará con la introducción de un documento al hospital estudiado con el fin de contar con la autorización para llevar el proceso de investigación en el servicio de alojamiento conjunto, para eso se solicitará apoyo al director del establecimiento de salud, con el fin de llevar una planificación y coordinación para el cronograma de trabajo.

Luego se aplicará los instrumentos a las madres de recién nacidos, donde se les dará una breve explicación de la importancia del estudio y la carta de documento informado a fin de que den su consentimiento de su participación en el estudio, que será primordial para la recolección de la información correspondiente.

Posteriormente de la aplicación de los cuestionarios, se procederá a construir una base de datos de Excel, que luego se exportará al programa SPSS IBM versión 27.0, que con esto se realizará el análisis descriptivo mediante la elaboración de tablas y gráficos para brindar respuesta a los propósitos del estudio. Continuando se llevará el análisis inferencial, teniendo en primer lugar la aplicación de la prueba de normalidad a fin de determinar si los datos siguen o no una distribución normal mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov en virtud que la muestra es mayor a 50 datos, que permitirán la aplicación del coeficiente de Spearman para así alcanzar visualizar el grado de relación entre las variables estudiadas en la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

El desarrollo del trabajo considerara los siguientes principios bioéticos (54).

**Principio de autonomía**

Las participantes de la investigación gozan de autonomía en el desarrollo de esta investigación, puesto que será voluntaria su participación, se respetará su decisión si no desean hacerlo, o quieren parar en algún momento.

**Principio de beneficencia**

El estudio buscara principalmente el beneficio para todos los sujetos de la investigación, entre las madres y enfermeros a fin de que tengan los resultados o hallazgos correspondiente.

**Principio de no maleficencia**

Las participantes conocerán que su participación en el estudio no los expone a ningún riesgo de salud o de su integridad, ni de forma personal.

**Principio de justicia**

Las participantes en la investigación recibieran un trato igualitario, con respeto y de forma cordial.

## IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma

ACTIVIDADES	2025																			
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■																		
Búsqueda bibliográfica			■	■	■															
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			■	■	■															
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			■	■	■															
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación					■	■	■													
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación					■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo									■	■	■	■								
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									■	■	■	■								
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									■	■	■	■								
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información													■	■						
Elaboración de aspectos administrativos del estudio													■	■						
Elaboración de los anexos													■	■						
Aprobación del proyecto														■	■	■				
Sustentación de informe final																	■	■		
Ejecución del estudio																			■	■

Actividades realizadas ■

Actividades por realizar ■

## 4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>A. Materiales</b>	20	20.00	400
-Manuscritos: copias, Internet.			
- Papelería bond A4			
- Utensilios de escritorio			
<b>B. Servicios</b>	1800 horas	1.00	1800
- Computadora	100	0.50	500
- Impresión	1000		300
- Anillado			
- Empastado	02 ejemplares	0.05	60
- Estadístico		10.0	120
			600
<b>c. Viáticos</b>			400
- Pasajes			
		<b>TOTAL</b>	4180

## V. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mortalidad Neonatal [Internet]. 2024 [citado el 2 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborn-mortality>
2. Al-Hussainy RH, Fouly H, Abou Hashish EA. Gap analysis: Quality and women's satisfaction regarding postnatal care. *Open Nurs J* [Internet]. 2022;16(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2174/18744346-v16-e2204280>
3. Esan DT, Sokan-Adeaga AA, Rasaan NO. Assessment of satisfaction with delivery care among mothers in selected health care facilities in Ekiti state, Nigeria. *J Public Health Res* [Internet]. 2022;11(4). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/22799036221127572>
4. Lazzerini M, Covi B, Mariani I, Drglin Z, Arendt M, Nedberg IH, et al. Quality of facility-based maternal and newborn care around the time of childbirth during the COVID-19 pandemic: online survey investigating maternal perspectives in 12 countries of the WHO European Region. *Lancet Reg Health Eur* [Internet]. 2022;13(100268):100268. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.lanepe.2021.100268>
5. Phan PH, van Eeuwijk P, Fink G. Parental satisfaction with quality of neonatal care in different level hospitals: evidence from Vietnam. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2020;20(1):238. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-020-5070-5>
6. Lake ET, Smith JG, Staiger DO, Schoenauer KM, Rogowski JA. Measuring parent satisfaction with care in neonatal intensive care units: The EMPATHIC-NICU-USA questionnaire. *Front Pediatr* [Internet]. 2020 [citado el 2 de marzo de 2025] 8:541573. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3389/fped.2020.541573>

7. Organización Panamericana de la Salud. La OPS lanza campaña sobre la importancia del cuidado de los recién nacidos durante los primeros 28 días de vida [Internet]. 2022 [citado el 2 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/31-1-2022-ops-lanza-campana-sobre-importancia-cuidado-recien-nacidos-durante-primeros-28>
8. Lovera L, Fernández M, Domínguez G, Rodríguez S, Sola A. La interdisciplinaridad en el cuidado neonatal en Latinoamérica: experiencia de una sociedad científica. *Rev Cubana Pediatr* [Internet]. 2021 [citado el 2 de marzo de 2025];93(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75312021000400020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75312021000400020)
9. Essalud. Guía de atención al asegurado Emergencia Pediátrica. [Internet] 2020 [citado el 2 de marzo de 2025] 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)
10. Fretel Quiroz NM, Castro Galarza CR, Manyari Cervantes GM, Ricra Echevarría CR, Canchari Fierro YE, Inga Huayllani G. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. *Revista Vive* [Internet]. 2024 [citado el 2 de marzo de 2025];7(19):164–73. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2664-32432024000100164](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432024000100164)
11. Alle YF, Akenaw B, Seid S, Bayable SD. Parental satisfaction and its associated factors towards neonatal intensive care unit service: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2022;22(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-022-08645-4>
12. Arias, T., Avella, T., Barragán, M., Campos, C., Walteros, R. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la clínica Juan

- n. corpas Bogotá. Fundación Universitos Juan Corpas. 2021. Disponible en: <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/handle/001/112>
13. Zepeda, P. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Universidad de Oviedo España. 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10651/60277>
14. Seid Ali M, Getaneh Mekonen E, Shetie Workneh B. Parental satisfaction and associated factors towards neonatal intensive care unit services at the University of Gondar Comprehensive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia. *Int J Afr Nurs Sci* [Internet]. 2021;15(100364):100364. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2214139121000871>
15. Lake ET, Smith JG, Staiger DO, Hatfield LA, Cramer E, Kalisch BJ, et al. Parent satisfaction with care and treatment relates to missed nursing care in neonatal intensive care units. *Front Pediatr* [Internet]. 2020;8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3389/fped.2020.00074>
16. Lazarte C. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera al recién nacido en el servicio de alojamiento conjunto del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2024. Universidad de San Martín de Porres; 2025. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/16534>
17. Fretel N, Castro C, Manyari G, Ricra C, Canchari Y, Inga G. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. *Revista Vive* [Internet]. 2024 [citado el 2 de marzo de 2025];7(19):164–73. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2664-32432024000100164](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432024000100164)

18. Ortiz F. Cuidado de enfermería y satisfacción en madres de neonatos en alojamiento conjunto en un hospital de Chimbote, 2023. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130690>
19. Paredes, C. y Torres, T. Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de CRED, Centro de Salud- Comas-2022. Universidad Privada del Norte, Lima. 2023. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34120>
20. Robles 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. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Unión; 2021 [citado el 2 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
21. Mucha, G. Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de CRED de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud del MINSA-2020. Universidad Cesar Vallejo, Lima. 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63032>
22. Torres I. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022. Universidad Norbert Wiener; 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8822>
23. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021. Universidad Nacional Autónoma de Chota; 2022. <http://hdl.handle.net/20.500.14142/315>
24. Castillo D. Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud

- Tacabamba, 2021. Universidad Nacional de Cajamarca; 2022.  
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/5145>
25. Bruno G. Calidad de atención de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción de madres de niños de 0 a 3 años, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Policlínico Francisco Pizarro. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/6422>
26. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022. Universidad Continental; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12472>
27. Lescano D. Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y su relación con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología de un Instituto Nacional, Lima 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/10123>
28. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8810>
29. Sanchez N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, establecimiento I-3, Trujillo - 2022. Universidad César Vallejo; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101865>
30. Villanueva C. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/29580>
31. Flores CA, Ponce R, Ruíz M, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2021 [citado el 2 de marzo

- de 2025]; 23(3): 143-8. Disponible en: Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/printerFriendly/56/101](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/56/101)
32. Paucar B. Nivel de satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022. Universidad Norbert Wiener; 2024. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7837>
33. Sanchez N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, establecimiento I-3, Trujillo - 2022. Universidad César Vallejo; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101865>
34. Burgueño, A., Amparito, R., Cedillo, C., & Ordoñez, M. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Rev. Vene. Fisi.Tera. [Internet] 2021 [citado el 2 de marzo de 2025];3(1):1-7. Doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
35. Bayona T. Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/12549>
36. Apaza Y. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en consultorio CRED del Centro de Salud Progreso, Puno - 2021. Universidad Nacional del Altiplano; 2024. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21850>
37. Lizana M. Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de CRED. Tacalá – Piura, 2023. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2024. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/12872>
38. Santos M, Pérez D, Lozada E, Ramírez N, Landeros E. Validez y confiabilidad de la Escala de Adopción al Rol Materno en madres adolescentes mexicanas. Enferm Univ

- [Internet]. 2021;18(1):69–80. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2021.1.880>
39. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de donabedian em pacientes hospitalizados com dor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado el 2 de marzo de 2025]; 26:26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
40. Syed S, Leatherman S, Mensah N, Neilson M, Kelley E. Improving the quality of health care across the health system. Bull World Health Organ [Internet]. 2020 [citado el 2 de marzo de 2025]; 96: 799. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
41. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 2 de marzo de 2025]; Disponible en: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1)
42. 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.
43. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2020 [citado el 2 de marzo de 2025]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
44. Ochoa J, Yunkor Y. El estudio descriptivo en la investigación científica. Acta Jurídica Peruana [Internet]. 2020;2(2). [citado el 2 de marzo de 2025]. Disponible en: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
45. Manterola C, Hernández MJ, Otzen T, Espinosa ME, Grande L. Estudios de Corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. Int J

- Morphol [Internet]. 2023;41(1):146–55. [citado el 2 de marzo de 2025] Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022023000100146](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022023000100146)
46. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. [citado el 2 de marzo de 2025] Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
47. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 6ta edición. Perú. 2018.
48. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 2 de marzo de 2025]. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
49. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 2020 [citado el 15 de marzo de 2025];5(14):1–9. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003)
50. Robles 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. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Unión; 2021 [citado el 2 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
51. Fretel N, Castro C, Manyari G, Ricra C, Canchari Y, Inga G. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. Revista Vive [Internet]. 2024;7(19). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33996/revistavive.v7i19.292>
52. Pariasca R. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. Universidad César Vallejo; 2023.

[citado el 2 de marzo de 2025]. Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121956>

53. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6<sup>a</sup>

Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.

54. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Internet].; 2009

[citado el 2 de marzo de 2025] Disponible en:

[https://www.cep.org.pe/download/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf).

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de recién nacidos, hospital público de Lima 2025”.**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en un hospital público de Lima,2025?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión técnico-científico de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos?  ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión humano de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos?  ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión técnico-científico de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.  Identificar cómo la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión humano de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos  Identificar la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el Hospital público de Lima 2025.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el Hospital público de Lima 2025.</p> <p><b>Hipótesis Especifica</b> Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión técnico-científico de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.  Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión humano de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.  Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos</p>	<p><b>V1: Calidad del cuidado de enfermería</b></p> <p>Técnico – científico Humana Entorno</p> <p><b>V2: Satisfacción de las madres</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Cuidado Holístico Formas de comunicación Comportamiento profesional</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Método y diseño de Investigación</b> Método hipotético - Deductivo <b>Diseño</b> no experimental de corte transversal</p> <p><b>Población</b> 100 madres de recién nacidos</p> <p><b>muestra</b> 100 madres de recién nacidos</p> <p><b>Técnica Instrumentos</b> Encuesta Cuestionario</p>

**Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.****CUESTIONARIOS SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

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

**I.- DATOS GENERALES:**

1.- EDAD DE LA MADRE:

2.- GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Analfabeto  Primaria  Secundaria  Superior Técnica  Superior

Universitaria

3.- OCUPACIÓN DE LA MADRE:

Ama de casa  Trabajadora Independiente.  Trabajadora Dependiente

**Valoración de la respuesta:**

Siempre = 3 (Cuando lo realiza siempre).

A veces = 2 (Cuando lo realiza algunas veces).

Nunca = 1 (Cuando nunca realiza esa actividad).

**I. INSTRUCCIONES:**

Estimada madre de familia: A continuación, se le presenta una serie de preguntas con 3 alternativas, Usted responderá con una (x) la que considere más apropiada, en caso de duda, consulte al investigador(a).

ASPECTOS A EVALUAR		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	¿Identifica usted a la enfermera?			
2	¿La enfermera, responde a sus dudas e inquietudes en relación a la hospitalización de su bebe?			
3	¿La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en cuenta durante la hospitalización de su bebe?			
4	¿La enfermera le Brinda seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar durante las sesiones educativas?			
5	¿La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su bebe?			
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	¿Usted fue atendido por la enfermera con igualdad de trato en relación a otras personas?			
7	¿La enfermera al dirigirse a usted le llama por su nombre?			
8	¿La enfermera estableció con usted un momento de dialogo?			
9	¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuye sus miedos?			
10	¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?			
11	¿La Enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
<b>DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
12	¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado?			
13	¿Observa que la enfermera muestra interés por el mantenimiento de la limpieza del servicio?			
14	¿Usted observó orden en el servicio de neonatología del hospital?			
15	¿Los ambientes del servicio de neonatología estuvieron limpios y cómodos?			
16	¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindo la enfermera?			

Fuente: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5101>

## SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

### Indicaciones

El cuestionario que se le presentará a continuación utiliza una escala de Likert para medir su nivel de acuerdo o desacuerdo con diferentes afirmaciones. La escala de Likert consta de cinco opciones, donde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 está de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su opinión en cada afirmación. Por ejemplo, si usted está de acuerdo con una afirmación, seleccione la opción 4. Si usted está totalmente en desacuerdo con una afirmación, seleccione la opción 1".

Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
Cuidado Holístico	1. ¿Siente que el personal de enfermería escucha sus preocupaciones y necesidades en relación con el cuidado de su recién nacido?					
	2. ¿Siente que el personal de enfermería la ha atiende con continuidad a usted y a su recién nacido?					
	3. ¿Siente que el personal de enfermería sabe ponerse en su lugar ante cualquier situación con su recién nacido?					
	4. ¿Siente que el personal de enfermería muestra paciencia en sus cuidados?					
Formas de Comunicación	5. ¿Siente que el personal de enfermería explica claramente beneficios de la Lactancia materna, cuidados y signos de alarma que puede presentar su recién nacido?					
	6. ¿Siente que el personal de enfermería trabaja con una sonrisa en cada una de sus labores?					
	7. ¿El personal de enfermería se presenta cuando atiende a su recién nacido?					
	8. ¿Siente que el personal de enfermería responde oportunamente cuando usted tiene alguna duda, respecto a su recién nacido?					
Comportamiento profesional	9. ¿Las enfermeras atienden a su recién nacido con rapidez?					
	10. ¿Las enfermeras saben cómo manejar adecuadamente las necesidades de su hijo demostrando habilidad técnica?					
	11. ¿Las enfermeras demuestran seguridad y saben resolver problemas si se presenta con su recién nacido?					
	12. ¿Las enfermeras trabajan en equipo para proporcionar un cuidado integral a su hijo?					

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121956>

**Anexo 03: Consentimiento informado**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Anali Quispe Landeo

Título : Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de recién nacidos, Hospital público de Lima 2025

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de recién nacidos, Hospital público de Lima, 2025, es un estudio desarrollado por Anali Quispe Landeo de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos.

**Procedimientos:**

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

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

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

La participación en el estudio no significa ningún riesgo para la muestra, con el estudio se busca aportar en la mejora del servicio de neonatología, con el estudio no habrá ningún gasto y tampoco alguno beneficio económico, la información obtenida de la muestra se hace de manera anónima no se expone la identidad de nadie de la muestra.

**Derechos del participante:** Si siente incomodidad puede retirarse en el momento que desee durante el desarrollo del estudio.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

**Investigador**

**Nombres:**

**DNI:**

**Investigador**

**Nombres:**

**DNI:**

## ● 18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 15% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>Universidad Wiener on 2025-04-11</b> Submitted works	2%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	1%
4	<b>uwiener on 2024-05-23</b> Submitted works	1%
5	<b>revistavive.org</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Wiener on 2025-04-12</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	<1%
8	<b>cdn.gob.pe</b> Internet	<1%