



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Trato humanizado del personal de enfermería y su relación sobre la
satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa
Gema II-2 n Yurimaguas, en el 2024

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Neonatología

Presentado por:

Autora: Requejo Collantes, Cisely Yakory

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-0047-966X>

Asesora: Mg. Barreda Paredes, Ruby Ines

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9612-008X>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **Cisely Yakory Requejo Collantes**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Trato humanizado del personal de enfermería y su relación sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2 en Yurimaguas, en el 2024.” Asesorado por el docente: MG. Barreda Paredes, Ruby Inés DNI **07936275**, **Orcid** : <https://orcid.org/0009-0001-0047-966X>, tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) % con código OID verificable 14912:375227779 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
 Cisely Yakory Requejo Collantes
 DNI:45041729



.....
 Firma
 Barreda Paredes, Ruby Inés
 DNI: 07936275

Lima, 06 de diciembre del 2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>_____ SE EXCLUYE LA FRASEOLOGIA NORMAL</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

DEDICATORIA:

A Dios, por ser el dador de la vida de quienes amo y la mía. Por darme la oportunidad de poner todo en sus manos y guiarme en el sendero correcto para ser de utilidad a los demás.

AGRADECIMIENTO:

A Dios que está conmigo siempre y me permite cumplir con mis sueños planificados. A la docente Barrera Paredes Ruby, quien nos impartió conocimientos y compartieron experiencias profesionales que nos han permitido enriquecernos en nuestra formación profesional.

JURADOS:

PRESIDENTA:

Dra. Milagros Lisbeth Uturnco Vera.

VOCAL:

Mg. María Mocarro Aguilar.

SECRETARIA:

Elsa Magaly Yaya Manco

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
índice de contenido	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. EL PROBLEMA:	1
1.1. Planteamiento del Problema:	1
1.2. Formulación del problema:.....	4
1.2.1. Problema general:.....	4
1.2.2. Problemas específicos:	4
1.3. Objetivos de la investigación:.....	4
1.3.1. Objetivo general:	4
1.3.2. Objetivos 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. Población o unidad de análisis:	6
2. MARCO TEÓRICO:	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales:	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales:.....	9
2.2. Bases teóricas:.....	11
2.2.1. Trato Humanizado:	11
2.2.2. Cuidado humanizado:	11
2.2.3. Personal de salud Enfermería:	11
2.2.4. Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson:	12
2.2.5. Dimensiones en el trato humanizado:.....	13
2.2.5.1. Dimensión humana:.....	13
2.2.5.3. Dimensión segura:.....	14

2.2.5.	Satisfacción de la madre:	14
2.2.5.1.	Definición de la satisfacción:	14
2.2.5.2.	Dimensión de satisfacción:.....	15
2.2.5.3.	Importancia de la satisfacción de las madres:	16
2.2.5.4.	Teorías de satisfacción:	16
2.2.	Formulación de hipótesis:	17
2.3.1.	Hipótesis general:	17
2.3.2.	Hipótesis específicas:	17
3.	METODOLOGÍA:	18
3.1.	Método de la investigación:	18
3.2.	Enfoque de la investigación:	18
3.3.	Tipo de investigación:	18
3.4.	Diseño de la investigación:	19
3.5.	Población:	19
3.6.	Variables y operacionalización:	20
3.7.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:	23
3.7.1	. Técnica:.....	23
3.7.2	. Descripción de Instrumentos:	23
3.7.3	. Validación:	23
3.7.4	. Confiabilidad:	24
3.9.	Plan de procesamiento y análisis de datos:	24
3.9.	Aspectos éticos:	25
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:	27
4.1.	Cronograma de actividades (diagrama de Gantt):.....	27
4.2.	Presupuesto:	28
5.	REFERENCIAS:	29
6.	ANEXOS:.....	36
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA:.....	36
	ANEXO 2: INSTRUMENTOS:.....	41
	Anexo 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO:	45

Resumen

La organización mundial de la salud (OMS), señala que la atención humanizada tiene el objetivo en brindar atención de calidad, garantizando así mejores respuestas en el recién nacido, mediante una labor de parto humanizado, contando el aspecto físico y emocionales. Este proyecto de investigación tendrá como objetivo “Determinar la relación del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el año 2024.” Método de investigación; se utilizará cuestionarios estructurados y encuestas que han sido validados científicamente para asegurar la precisión y la relevancia de los datos obtenidos y evaluar el trato humanizado del personal enfermero sobre la satisfacción de las madres en el servicio de neonatología; el enfoque de la investigación; que se empleara un enfoque cuantitativo, orientado a analizar datos que pueden ser medidos y cuantificados. Esto nos permite una evaluación objetiva de las variables involucradas. Población y muestra: para este estudio tendrá una población compuesta por 20 profesionales de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024, se considerará a toda la población por lo cual no será necesario aplicar una muestra. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, se empleará una encuesta de variables relacionadas con la atención humanística y la relación entre la satisfacción materna y los servicios neonatales ya que son útiles para recopilar datos relevantes para el estudio.

Palabras claves: atención, trato humanizado, satisfacción, enfermería.

ABSTRACT

The World Health Organization (WHO) points out that humanized care aims to provide quality care, thus guaranteeing better responses in the newborn, through humanized labor, taking into account the physical and emotional aspects. This research project will have the objective of “Determining the relationship between the humanized treatment of nursing staff and the satisfaction of mothers in the Neonatology service of the Santa Gema II-2 Hospital, Yurimaguas, in the year 2024.” research method; Structured questionnaires and surveys that have been scientifically validated will be used to ensure the precision and relevance of the data obtained and to evaluate the humanized treatment of the nursing staff on the satisfaction of mothers in the neonatology service; the research approach; that a quantitative approach be used, aimed at analyzing data that can be measured and quantified. This allows us an objective evaluation of the variables involved. Population and sample: for this study there will be a population made up of 20 nursing professionals in the Neonatology service of the Santa Gema II-2 Hospital, Yurimaguas, in 2024, the entire population will be considered, so it will not be necessary to apply a sample. Data collection techniques and instruments, a survey of variables related to humanistic care and the relationship between maternal satisfaction and neonatal services will be used since they are useful to collect relevant data for the study.

Keywords: care, humanized treatment, satisfaction, nursing.

1. EL PROBLEMA:

1.1. Planteamiento del Problema:

El alumbramiento de un reciente miembro dentro la familia puede provocar un período de confusión emocional para los padres y la familia, además de influir en las normas, reglas, jerarquías, roles, entre otros y los gastos de la unidad familiar. Por ende, es indispensable que los cuidados brindados sean humanizados y de manera individualizada. (1)

Por tal motivo, la OMS emitió políticas integrales que sirven como una guía para la instrucción de todos los profesionales de la salud, en consecuencia, busca proteger los derechos individuales, colocando la frase como trato humanizado, ya sea a un ser humano sano o enfermo, recalcando que debe haber buena comunicación, empatía, respeto y ayuda recíproca entre las personas. (2)

Por otro lado, la OMS, señala que la atención humanizada tiene el objetivo en brindar atención de calidad, garantizando así mejores respuestas en el recién nacido, mediante una labor de parto humanizado, contando el aspecto físico y emocionales. Para ello, es necesario un personal de salud cordial y eficiente; dado que toda madre anhela una adecuada atención en el transcurso de su labor del parto natural o quirúrgico; luego de ello, que se le brinde la posibilidad de tener sus controles y una atención apropiada al recién nacido, con participación más específicas como padres. (3)

Asimismo, la OMS, indica que los países tienen la obligación de incorporar leyes para regenerar la calidad de atención, teniendo como propósito disminuir un 40% de recién nacidos fallecidos por carente atención de salud, generando insatisfacción en los pacientes, siendo reflejado dichos resultados en la formación de consensos, propiciando una variabilidad en la red de salud, demostrando preocupación en la disposición, con respecto al cuidado de los pacientes, brindado por el personal de salud. (4).

A nivel internacional Suárez et al. (2018), tuvo como finalidad “determinar la satisfacción de los empleados”, para lo cual se evaluaron 480 colaboradores, con 93,1% limpieza de oficinas, 79,1% materiales, 54,1% medicamentos y 86,1% instrumentos.

Finalmente, se mencionó que los usuarios que acudieron a las instalaciones médicas se manifestaron insatisfechos en la atención recibida.

Así mismo en Ecuador, los familiares estaban 84% satisfechos con la atención del cuidador, 77% dijo estar satisfecho con el alojamiento durante el proceso de recuperación, 80% reflejo satisfacción con la información proporcionada y 79% se encuentra insatisfecho en el proceso de recuperación. El personal demostró seguridad en la intervención y el 87% quedó satisfecho con la rapidez sentida por las familias (6). En Perú, ha aumentado la valoración de la calidad del sistema de salud en la expectativa del usuario. El cálculo más reciente se realizó en 2019 y el 74,3% de los beneficiarios reportaron estar complacidos con su atención, los departamentos de Amazonas (89,3%), Cajamarca (89%) tienen la mayor satisfacción y Madre de Dios (65,3%) tienen la menor satisfacción (7).

En cuatro hospitales públicos, se realizó un estudio en relación con el cuidado humanizado de enfermería en el Perú, destacó que el 50% de personas hospitalizadas requieren atención humana; demostrando que el énfasis en el dialogo y la empatía es crucial (8).

La enfermera asiste a la persona con conocimientos científicos, relaciones médicas y habilidades técnicas, por lo que se debe cuidar y mantener cuidadosamente su integridad, y se deben tomar todas las medidas. afectan a los pacientes. Se debe invertir cuidado y paciencia en todo momento, y se debe brindar atención y apoyo humanos. Dado el alto riesgo de muerte neonatal, esta es la razón por la que la atención humana es tan importante en la atención neonatal. (9)

El enfermero, como personal de salud y miembro del equipo neonatal, tiene el deber de promover, fomentar e impulsar acciones para renovar la atención neonatal y evitar prácticas inadecuadas, no descuidar, ni olvidar los aspectos humanos del tratamiento. Asimismo, es importante disminuir el distanciamiento emocional; ya que promueve buenas acciones para ofrecer una atención segura y de calidad que retribuya a las personas y equipos de salud con los que trabajamos. Las enfermeras realizan una

función como parte integral del sistema de atención, tiene interacciones con los padres y son responsables de hacer recomendaciones sobre formas de brindar un trato humano.

Un estudio realizado con 77 madres de recién nacidos en hospitales del estado peruano mostró el 66% de las madres no reciben una atención humana y estaban bajo gran presión. (10)

El significativo estudio es informar el trato humanizado en el área de enfermería y la relación sobre la satisfacción con las madres en el servicio de neonatología del Hospital de Yurimaguas, presentando como argumentación teórica, la revisión bibliográfica la cual será restablecida con la satisfacción sobre al trato del enfermero; asimismo, los resultados obtenidos serán relevantes para futuras investigaciones y eso se evidenciara en la práctica; ya que se realizará un mejoramiento en el trato humanizado del personal de enfermería, en relación con la satisfacción de las progenitoras, ya que son las más apropiadas para la necesidad de obtener resultados que pueden requerir apoyo humano, de los profesional de enfermería.

El siguiente estudio de investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024, y determinar la relación en la dimensión de comunicación sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024. determinar la relación en la dimensión humana sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024, determinar la relación en la dimensión de seguridad sobre la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema general:

- ✓ ¿Cómo se relaciona el trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024?

1.2.2. Problemas específicos:

- ✓ ¿Cómo se relaciona el trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión de comunicación sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024?
- ✓ ¿Cómo se relaciona el trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión humana sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024?
- ✓ ¿Cómo se relaciona el trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión de seguridad sobre la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024?

1.3. Objetivos de la investigación:

1.3.1. Objetivo general:

- ✓ “Determinar la relación trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el año 2024.”

1.3.2. Objetivos específicos:

- ✓ “Determinar la relación trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión de comunicación sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.”
- ✓ “Determinar la relación trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión humana sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.”

- ✓ “Determinar la relación trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión de seguridad sobre la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.”

1.4. Justificación de la investigación:

1.4.1. Teórica:

El actual proyecto de investigación muestra una valoración teórica basado en el cuidado humano de Jean Watson, la cual está sustentada en valores humanísticos, fortaleciendo la diligencia y así permitiendo examinar el cuidado humanizado de la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2 de Yurimaguas, en el año 2024. Esta investigación contribuirá a mejorar el trato sobre la satisfacción de las madres, esto servirá como fundamento para próximos proyectos de investigación en esta área.

1.4.2. Metodológica:

La siguiente investigación se realizará siguiendo un enfoque metodológico estricto, utilizando cuestionarios estructurados y encuestas que han sido validados científicamente para asegurar la precisión y la relevancia de los datos obtenidos y evaluar el trato humanizado del personal enfermero sobre la satisfacción de las madres en el servicio de neonatología. A si mismo se solicita el consentimiento a las madres, el personal enfermero y las instituciones involucradas para garantizar la ética y la transparencia en la recolección de datos. La colaboración con el Hospital Santa Gema II-2 será fundamental para la implementación del estudio, facilitando el acceso a los integrantes y asegurando la correcta ejecución de los instrumentos de investigación.

1.4.3. Práctica:

Este estudio tiene como finalidad principal renovar la calidad del trato humano correspondiente por el personal del área de neonatología del Hospital Santa Gema II-2 en Yurimaguas. Al identificar y analizar el vínculo entre el trato humanizado sobre la satisfacción de las madres, se proporcionarán evidencias clave para implementar prácticas más centradas en el paciente. Los resultados

permitirán al hospital desarrollar e incorporar estrategias más efectivas para mejorar la calidad de la atención, mejorar la interacción entre el profesional de enfermería y las familias. Esto no solo promoverá un entorno más humanizado y afectuoso, sino que también contribuirá a aumentar la satisfacción de las madres, garantizando una atención integral y de alta calidad para los recién nacidos. Si aplicamos estos hallazgos en la práctica diaria ayudará a establecer estándares de cuidado más altos y fortalecer el vínculo entre el profesional de salud y familias.

1.5. Delimitaciones de la investigación:

1.5.1. Temporal:

El presente estudio será presentado entre los meses de abril a diciembre del año 2024.

1.5.2. Espacial:

Los datos serán recolectados en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2 – Yurimaguas, ubicado en el área urbana Calle Ucayali Mz. "G" Lote 7, Yurimaguas, en la Provincia: Alto Amazonas, Departamento: Loreto. Hospital pertenece a la Red de Alto Amazona.

1.5.3. Población o unidad de análisis:

Por medio de un cuestionario estructurados y encuestas diseñadas específicamente para evaluar el trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2-Yurimaguas.

2. MARCO TEÓRICO:

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Jaramillo et al. (11) en el 2018 en Colombia, tuvo como propósito “describir el cuidado que brindan las enfermeras a partir de la percepción de los progenitores de infantes hospitalizados en el área de unidad neonatal”; dicho análisis tuvo un diseño descriptivo, corte transversal; participaron 121 padres de familia, aplicándoles una encuesta, donde arrojó que el 88% de los individuos mostraron que la calidad de atención fue buena y 95 personas creen que se puede monitorear, 90 personas mencionaron la accesibilidad, 88 personas mantuvieron la confianza y 87 personas se sintieron cómodas; en conclusión, los padres vieron positivamente el trato en los cuidados de la enfermeras hacia sus hijos en el hospital; a pesar de ello, se necesita reforzar y fortalecer el vínculo paciente – enfermera y la comunicación en el área donde se trabaja.

Caiza banda (12) en el 2018 en Ecuador, tiene como título: “Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA (Hospital Provincial Docente Ambato)”, es decir, las opiniones que refieran los usuarios son muy importante en la evaluación de los servicios de atención. El estudio fue descriptivo, utilizó diseños transversales y de cohortes; asimismo, la información brindada por las personas nos ayudó a describir el estado reciente de la atención. Asimismo, se emplearon técnicas para ceder a la información como la encuestas, observaciones e instrumentos como es el cuestionario, además también se elaboró propuestas que consiste en un protocolo que se pretenden estandarizar en el área. Por este motivo, es importante resaltar que este proyecto pretende ser una guía, incorporando conocimientos, aportes y experiencias de los profesionales de enfermería, complementando las capacidades de toma de decisiones. Por ello, es importante determinar un plan de intervención, tomando en cuenta las condiciones y características del paciente que atenderá.

Ortiz, et al. (13) en el 2018 en México, la cual tuvo como propósito: “Percepción de los Cuidado Humanizados de Enfermería” (PHCE); por parte de los familiares de pediatría de cuidados críticos”, el estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo, con un ámbito descriptivo transversal. Fue basado en el cuidado humano de Watson, es de mucha importancia estas áreas de pediatría y neonatología ya que es un grupo vulnerable, siendo necesario mantener los aspectos humanos, espirituales y personales entre enfermeras y pacientes en el entorno laboral sanitario.

Monje et al. (14) en el 2018 en Chile, su estudio “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”, fue de tipo cuantitativo, con un corte transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 171 individuos hospitalizados. Por otro lado, el total mostraron es el 86% siempre recibe una atención y trato humano, mientras que, 0.6% muestra que jamás tuvo una atención adecuada. Por ende, se concluye indicando que las enfermeras si respetan la dignidad y brindan un cuidado humano de toda persona a nuestro cuidado.

Zepeda K, (15) en el 2021 en España, teniendo como fin “Evaluar el nivel de satisfacción de los progenitores del recién nacidos hospitalizados con la calidad de la atención de enfermería en el servicio de cuidados intensivos neonatales del HUCA (hospital universitario centra de Asturias); este estudio nos habla de la situación de muchos padres experimentas durante el nacimiento o en muchos casos la hospitalización de sus recién nacidos por diferentes factores que afecta en los padres, la capacidad para gestionar las emociones y situaciones, donde no sabemos cómo interactuar; es por ello que la enfermera que atiende al neonato tiene que tener esa capacidad de apoyarles de manera holística como base ética y moral de su profesión.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Rojas E, (16) en el 2019 en Huánuco, con el único fin de analizar, “la satisfacción de las madres con la atención que brindan el servicio de neonatología del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco”, según este estudio los progenitores se encuentran agradecidos con respecto a la orientación proporcionada por las enfermeras, pero hay aspectos dentro de las dimensiones de seguridad, que debe mejorar, es por ellos que estos resultados obtenidos permitirán poner en funcionamiento las medidas de intervención y protocolos institucionales dirigidos a mejorar la atención en la ámbito asistencial no solo del personal de enfermería sino de todos los profesionales de la salud. Por tanto, repercute positivamente en la satisfacción de los progenitores al momento de llevar a sus niños al hospital.

Aquino et al. (17) en el 2019 en Huancavelica, el presente trabajo tuvo como finalidad “Determinar la relación entre las percepciones sobre los cuidados de enfermería y el estrés en madres de recién nacidos atendidos en la unidad neonatal del Hospital de Pampas, Tayacaja, Huancavelica”. fue un estudio de diseño descriptivo, corte transversal y tipo cuantitativo, las personas que participaron fueron 80 madres del servicio de neonatología, todos los padres experimentan un nivel de estrés preocupante cuando sus recién nacidos se encuentran hospitalizados porque se afecta tanto lo físicos y emocionales como la ansiedad, depresión, cansancio etc. Cabe recalcar que esto afecta al vínculo con su recién nacido. Por ello, el equipo de enfermería tiene una función muy valiosa; ya que tratan de minimizar el estrés que muestran los padres, fortaleciendo, enseñando y motivando a cuidarlos a sus recién nacidos.

Espinoza, (18) en el 2019 en Lima, elaboro un estudio, el cual tiene como único fin “Determinar la percepción y satisfacción de las progenitoras, con respecto al cuidado del profesional de enfermería en el área de neonatología del Hospital San Bartolomé”, dicha investigación se trabajó mediante un enfoque cuantitativo, aplicando el diseño descriptivo, un total de 30 padres de neonatos se encuentran hospitalizados; por ello las enfermeras deben tener un cuidado

humanizado basados en la ética y la moral, de esta manera disminuir la apreciación de los progenitores, con respecto al tipo de atención que brinda en el área de hospitalización neonatal.

Andrade, (19) en el 2019 en Lima, en su investigación, “determinar la percepción y satisfacción del sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al recién nacido en el Hospital Nacional Dos de Mayo” se utilizó el tipo cuantitativo como diseño del método, es descriptivo, la muestra es de 30 personas de la cuales son familiares. Este estudio nos mencionara que una gran cantidad familiares tiene una perspectiva beneficiosa de los cuidados humanizados que proporcionan los trabajadores del área de enfermería al paciente cuando están hospitalizado, como también hay ítems que perjudican a la atención como son brindar información oportuna, demuestra comprensión ante la situación que está pasando, es muy importante recalcar el apoyo emocional y espiritual en el cuidado humanizado que ofrece las enfermeras a los familiares que tiene un familiar hospitalizado.

Castro et al. (20) en el 2018 en Lambayeque, tuvo como propósito “Evaluar la percepción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología sobre la calidad del cuidado enfermero en el Hospital Santa Rosa de Piura”, utilizó métodos cuantitativos; las participantes fueron 63 madres de recién nacidos que fueron beneficiados en el servicio de neonatología del hospital santa rosa de Piura en el año 2018, cumpliendo con los pautas; los métodos utilizados fueron estudios realizados mediante prueba de Likert con criterio y validación alfa de Cronbach; por último los resultados arrojaron que el 71.4% calificó la enfermería como promedio, el 15.9% la calificó como inferior y el 12% la calificó como superior; se dice que las enfermeras no brindan buenos cuidados a los bebés y a las Madres. porque no saben qué hacer.

2.2. Bases teóricas:

2.2.4. Trato Humanizado:

El trato humanizado es una acción, permanente y seguro para el paciente a través de la relación, interacción, confianza e involucramiento emocional con otra persona, y otras cosas que hacen posible que alguien que se preocupa por la atención de la persona y el desarrollo del parto sea permanente y seguro. En términos de cultura, la razón científica y la tecnología, así como el toque humano, se centran en brindar atención de calidad en los trabajadores del sector salud. (21)

Por tanto, es trascendental que todos los profesionales que trabajan en el sector público comprendan que se debe respetar los derechos de los pacientes y sus respectivas familias, que toda la información sobre su enfermedad y cómo se trata debe estar siempre disponible, completa y transparente. Saber. Cuidar a otra persona en la vida diaria es importante y se deben respetar sus derechos y costumbres. Uno de sus principios es la compasión, que anima a los profesionales de la salud a hacer todo lo posible para cuidar la salud de los pacientes con las mejores prácticas y experiencia. (22)

2.2.2. Cuidado humanizado:

La atención humanista está basada en la cultura se centra en los cuidadores para promocionar el bienestar de la salud, sanar enfermedades y establecer un ámbito que impulse una vida saludable tanto física, mental, social y espiritual. Esto en conjunto ayudan a mejorar el ambiente seguro para el paciente, ser culturalmente admisible, el uso de la tecnología, ser humana y centrada en la persona. (23).

2.2.3. Personal de salud Enfermería:

Todos los trabajadores de la salud, como las enfermeras, son recursos humanos clave que pueden impulsar el cambio, en otras instituciones del sector público y privado, porque requiere mucho más que la realidad actual y cambiante de la gestión de la atención sanitaria en la que vivimos actualmente,

la idea humanística y social en el profesional de enfermería se caracteriza por la empatía, comunicación, amabilidad, respetando sus culturas, creencias y esto se basa en respeto y comprensión. Todos estos principios tienen que ser brindados de manera responsables, con el compromiso y con la calidad humana que todo paciente se merece durante su atención en el nivel hospitalario. Todos es criterios deben unificarse sobre la naturaleza del ser humano de manera holística, defender sus derechos en sus cuidados realizados por parte del personal encargado.

Toda enfermera tiene un liderazgo en potencializar la motivación a todo el personal a su cargo, fomentando la creatividad, la autonomía de todo el personal que tiene a su cuidado un paciente para de esta manera renovar la calidad de atención aplicando las teorías de practica en los cuidados, de tal manera demostrar que somos competentes, profesionales y humanísticas en el cuidado que brindamos a, toda persona que se encuentre a nuestro cuidado. (24)

Para ello hablar de los enfermeros en el área de neonatología se desarrolla con base en modelos y teorías que promueven el desarrollo de conocimientos que distinguen a otras profesiones del cuidado de la salud y se enfoca en el desarrollo y maduración infantil, incluyendo a toda la familia, porque las enfermeras se caracterizan por una conciencia de responsabilidad en la prestación de cuidados, que por tanto debe alcanzar la máxima excelencia y guiarse por los principios éticos y morales, también tenemos un papel muy importante ya que somos defensores y voces de la protección de los recién nacidos para lograr su recuperación en su salud. (25)

2.2.4. Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson:

Según la teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, afirma la importancia de incorporar principios teóricos en una variedad de expectativas en la práctica diaria de enfermería, integrando gestión, atención, aprendizaje, enseñanza e investigación. Asimismo, la responsabilidad transpersonal es una manera singular del cuidado, utilizado por enfermeras especialistas en tratamiento de las personas y está sujeta a obligaciones éticas y morales. Este

enfoque nos permitirá ir más allá de la atención y el tratamiento dedicados que las enfermeras realmente brindan, por lo tanto, regenerar la calidad de la atención. (26)

Esta teoría se basa en la armonía entre cuerpo, mente y espíritu, y esto se da en la descripción del cuidado y confianza entre paciente y enfermera. Cabe mencionar que el tratamiento requiere un compromiso ético y moral, por el lado del área de enfermería; ya que todo paciente, sano y enfermo, requiere vitalidad y con ello aumentar la percepción de satisfacción de los cuidados y trato humano que se brinda en el momento de la atención. (27)

2.2.5. Dimensiones en el trato humanizado:

2.2.5.1. Dimensión humana:

Se cree que cada persona tiene muchos aspectos, biológico, social y psicológico, que conforman el desarrollo del ser humano, los más importantes es la relación entre enfermera - paciente, y la relación entre personas. El proceso de acción, reacción e interacción. (28). Por lo tanto, se deben respetar diferentes aspectos como sus derechos caracterizados por: el respeto a los orígenes, costumbres y tradiciones de las personas; información sobre las personas a nuestro cuidado: brindar información honesta, clara y comprensible a los pacientes y sus familiares; mostrar intereses. Hacer que las personas se sientan bien satisfaciendo sus necesidades y deseos; Amabilidad: Enfermería con amor y siendo abierto a los pacientes y sus familias; moral y ética: Los principios que una enfermera debe respetar en su comportamiento hacia quienes están bajo su cuidado y su familia. (29)

En el código de ética y deontología, en el artículo 5º, nos hace referencia, “es deber de la enfermera (o) debe interaccionar en cualquier momento con identificación con la persona a la que brinda el cuidado y empatía”, este punto clave para el cuidado del servicio brindado del personal de salud, aquel que interactúe con el paciente sino también con la familia o equipo de salud donde se trabaja. (30)

2.2.5.2. Dimensión comunicación:

La comunicación es un instrumento y herramienta mediadora de todo ser humano a quien brindamos los cuidados. (31)

La comunicación efectiva es una habilidad fundamental que asegura la efectividad de diversos servicios de salud a través de la comunicación, podemos construir relaciones interpersonales efectivas y aportando un sentido de confianza mutua, afecto, paz y felicidad para el paciente y la familia. Finalmente, es un proceso comunicativo e interactivo. (32)

2.2.5.3. Dimensión segura:

La dimensión de seguridad en el cuidado profesional implica prácticas seguras, es decir, no muestran miedo a equivocarse porque tienen la fortaleza necesaria para poder brindarles un cuidado personal seguro y sin complicaciones, construyendo así una relación enfermera y paciente. Esta protección se refiere al lugar donde se cuida a los recién nacidos, deben estar preparados, equipados con todos los equipos necesarios, un ambiente limpio, sin ruidos. Además, es importante contar con un gran equipo de enfermería especializadas que haga un buen trabajo, se preocupe por ayudar a los demás y realmente gestione el trabajo que se les asigna. (33)

2.2.5. Satisfacción de la madre:

2.2.5.1. Definición de la satisfacción:

La satisfacción es un proceso cognitivo que tiene lugar a partir de las observaciones y experiencias que una persona adquiere con el tiempo, considerando sus necesidades y objetivos. También es importante considerar el estado mental del paciente y de la familia, que se desarrolla como una necesidad o deseo de información sobre desarrollo, del servicio brindado, porque las metas y expectativas se comparan con los resultados obtenidos (34).

Según el MINSA, la satisfacción es un indicio de la opinión o juicio de una persona respecto de la evaluación subjetiva brindada por los profesionales de la salud. En este sentido, la complacencia del usuario es el propósito y consecuencia de proporcionar productos médicos y evaluar la efectividad de la atención brindada. (35)

Por tanto, la satisfacción es el acto de agradarse o complacerse con algo deseado o esperado; es decir, complementar las necesidades y expectativas de cada persona que recibe atención de un profesional de la salud, en el sentido de evaluar la atención del profesional de la salud y el cumplimiento de sus expectativas de satisfacción. Además, debe basarse en un trato justo, amable, cálido, digno y humano. (36).

La satisfacción es uno de los indicadores que informan acerca de la atención ofrecida por el personal de salud, que permite apreciar el nivel de atención que se encuentra la persona, y así emplear los recursos necesarios de acuerdo con la severidad del caso. (37)

2.2.5.2. Dimensión de satisfacción:

Las dimensiones de la satisfacción son: relaciones de confianza, accesibilidad, trato humano:

- ✓ **Relación de confianza:** La empatía del profesional de salud que brinda atención a la persona con un objetivo de acelerar su recuperación y brindar el apoyo adecuado al paciente, proporcionado por personal de enfermería.
- ✓ **Accesibilidad:** Ayudar al fácil acceso. Son las acciones que debería ejecutar un profesional de enfermería en todos los pacientes brindándole un cuidado objetivo, una ayuda oportuna y de esta manera lograr su bienestar.
- ✓ **Trato Humano:** Es el trato humano que se le da a todo paciente con respeto y consideración. (38)

2.2.5.3. Importancia de la satisfacción de las madres:

Este es un índice muy significativo; porque ayudará a cualquier organización a determinar, a largo o corto plazo, cómo un individuo evalúa la condición de los servicios recibidos, ya que la misión y la visión son compatibles y juega un papel importante. y es esencial para lograr objetivos en todas las organizaciones públicas y privadas. Por lo tanto, la satisfacción de las madres y de los familiares, forman parte de la evaluación, con el sector público y de la calidad de la atención, y se está volviendo cada vez más popular en la atención al recién nacido. (39).

2.2.5.4. Teorías de satisfacción:

La definición de satisfacción de Collins se basa en la sensación de que el cerebro de una persona puede registrar experiencias sensoriales provenientes de la conciencia; este proceso implica estimulación mediante la recepción de información sobre nuestro entorno. (40)

El diccionario gratuito menciona que la conciencia individual y familiar es esencial evaluar el estado de salud y la capacidad de analizar datos internos y externos para lograr un nivel de comprensión que el paciente y el médico enfermero durante la estancia hospitalaria. (41)

La teoría de Madeleine Leininger señala a la enfermería como profesión humanista y científica, tiene como manifestaciones los fenómenos y las actividades de las personas para ayudar, apoyar y facilitar un entorno familiar y a que conserven su bienestar y salud de un modo culturalmente beneficioso. Los cuidados están dirigidos a toda actividad que realice el personal de enfermería asistencial sean empleada de forma precisa para que se acoplen con los creencias, valores y modos de vida de todo ser humano y de esta manera dar un trato humano que cada persona se lo merece en el momento de la atención. (42)

2.2. Formulación de hipótesis:

2.3.1. Hipótesis general:

H1: Existe una relación significativa entre las dimensiones del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología de hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

HO: No existe una relación significativa entre las dimensiones del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología de hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas:

H1. Existe una relación significativa entre la dimensión de comunicación del trato humanizado del personal sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

H2. Existe una relación significativa entre la dimensión humana del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

H3. Existe una relación significativa entre la dimensión segura del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

H4. Existe una relación significativa entre la dimensión de relación de confianza del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

H5. Existe una relación significativa entre la dimensión de accesibilidad del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

H6. Existe una relación significativa entre la dimensión del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

3. METODOLOGÍA:

3.1. Método de la investigación:

El método de investigación que se ejecutara es hipotético-deductivo. Este enfoque comienza con la formulación de hipótesis basadas en el marco teórico existente sobre el trato humanizado con el cuidado, por parte de las enfermeras y su impacto sobre la satisfacción de las progenitoras del servicio de Neonatología. Se recolectarán datos empíricos mediante cuestionarios estructurados aplicados a las madres y al personal de enfermería, con el consentimiento informado. Los datos se analizarán utilizando técnicas estadísticas adecuadas para definir si existe una vinculación significativa entre el trato humanizado sobre la satisfacción de las madres. (43)

3.2. Enfoque de la investigación:

El enfoque de la investigación cuantitativo. En este estudio, las variables relacionadas en el trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres serán operacionalizadas, que se empleara un enfoque cuantitativo, orientado a analizar datos que pueden ser medidos y cuantificados. Esto nos permite una evaluación objetiva de las variables involucradas. es decir, definidas de manera precisa y medibles a través de cuestionarios estructurados. Esto permitirá correlacionar las variables e identificar la existencia y el grado de relación entre ellas. (44)

3.3. Tipo de investigación:

El estudio es de tipo aplicado, centrado en abordar un problema práctico específico: la relación entre el trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de neonatología. El enfoque es cuantitativo, se utilizarán métodos estadísticos para recolectar y examinar datos, con el fin de medir y evaluar esta relación. (45)

3.4. Diseño de la investigación:

El estudio utilizará un diseño correlacional y transversal. El enfoque descriptivo se utilizará para especificar y detallar las propiedades y características del personal de enfermería, así como de las progenitoras en el servicio de neonatología. El componente correlacional evaluará la relación entre el trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres. El estudio es transversal, recolectando datos en un único punto temporal para explicar las variables y llegar a analizar la incidencia e interrelación en ese instante específico." (46)

3.5. Población:

Para ello este estudio tendrá una población compuesta por 20 profesionales de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

Es un grupo de personas u objetos sobre los que desea aprender en su investigación. (47)

Muestra:

La muestra estará de igual manera conformada por 20 profesionales de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, 2024.

Es un subconjunto o parte del universo o grupo en el que se realizará la investigación. (48)

Criterio de inclusión:

- ✓ Personal de enfermería que trabaje en el servicio de neonatología.
- ✓ Personal de enfermería que acepte participar voluntariamente, firmando el consentimiento informado.
- ✓ Personal de enfermería que labore más de 1 un año en el área de neonatología.
- ✓ Personal de enfermería que haya llevado un curso de trato humanizado en los 6 últimos meses.

- ✓ Profesional de enfermería que se encuentre de vacaciones o con licencia durante el proceso de investigación.

Criterio de exclusión:

- ✓ Personal de enfermería que no trabaje en el servicio de neonatología.
- ✓ Personal de enfermería que no acepte participar voluntariamente, firmando el consentimiento informado.
- ✓ Personal de enfermería que labore menos de 1 año en el are de neonatología.
- ✓ Personal de enfermería que no haya llevado un curso de trato humanizado en los 6 últimos meses.
- ✓ Profesional de enfermería que no se encuentren de vacaciones o con licencia durante el proceso de investigación.

3.6. Variables y operacionalización:

VARIABLE 1: Trato humanizado del personal de enfermería

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
TRATO HUMANIZADO	El trato humanizado se basa en principios éticos y de buen comportamiento que guía la atención en la salud, como la comunicación, empatía, el respeto, la dignidad, así mismo la seguridad que brinda el personal de enfermería, a toda persona que llegan para una atención integral en salud.	El trato humanizado se da desde el primer momento que entras en contacto con el paciente por medio de comportamientos y actitudes demostradas por el personal de enfermería, que incluye una comunicación clara y empática, respeto, asegurando un bienestar al paciente, y se manifestara con la satisfacción de ser atendidos de manera única en su estancia hospitalaria. "	<p>Dimensión humana</p> <p>Dimensión comunicación</p> <p>Dimensión segura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía. • Ayuda. • Trato amable • Orientación integral. • Amabilidad. • Respeta la privacidad. • Conocimientos científicos. • Ambiente seguro. • Privacidad. • Comodidad libre de riesgo. 	<p>Ordinal: son variables que también presentan una modalidad no numérica, pero existe un orden.</p>	<p><u>Dimensión humana:</u></p> <p style="text-align: center;">Alto:30-25 Medio: 20- 15 Bajo:0-10</p> <p><u>Dimensión de comunicación:</u></p> <p style="text-align: center;">Alto:30 - 25 Medio: 20-15 Bajo: 0-10</p> <p><u>Dimensión segura:</u></p> <p style="text-align: center;">Alto:30 - 25 Medio: 20 - 15 Bajo: 0 - 10</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<p>SATISFACCION DE LAS MADRES</p>	<p>"La satisfacción de las madres se refiere a la evaluación subjetiva que realizan las madres sobre la calidad y efectividad del cuidado recibido por parte del personal de enfermería y otros profesionales de la salud. Esta evaluación incluye aspectos como la comunicación, empatía, respeto, atención personalizada, y la percepción de seguridad y apoyo emocional durante su estancia en el hospital."</p>	<p>La satisfacción de las madres se medirá mediante encuestas estructuradas que evaluarán su percepción sobre la calidad de la atención recibida en el servicio de neonatología. Los aspectos evaluados incluirán la empatía y amabilidad del personal de enfermería, la claridad y efectividad de la comunicación, el respeto hacia las decisiones y necesidades de las madres, y la percepción de seguridad y apoyo emocional proporcionado. Estos factores son indicadores clave de la calidad de la atención prestada. Los datos se recopilarán mediante un cuestionario de escala Likert, con puntuaciones que reflejen niveles de satisfacción desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho</p>	<p>Relación de confianza</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Trato humanizado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación de enfermería. • Amabilidad. • Respeto a la privacidad. • Información brindada del personal. • Empatía. • Ayuda • Eficiencia 	<p>Ordinal: son variables que también presentan una modalidad no numérica, pero existe un orden.</p>	<p><u>Satisfacción de las madres</u> - <u>confianza:</u> Alta Satisfecho: 15-20 pt</p> <p><u>Satisfacción de las madres- accesibilidad:</u> Poco satisfecho: 10-15</p> <p><u>Insatisfacción de las madres - humanizado:</u> Insatisfecho:0-20</p>

3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

3.7.1 . Técnica:

Se empleará una encuesta en base a las variables relacionadas con el trato humanizado del personal de enfermería y la relación sobre la satisfacción de las madres en el servicio de neonatología ya que son útiles para recopilar datos relevantes para el estudio. De forma rápida y efectiva, estos datos se presentarán de forma oral y escrita para recopilar información de los datos de la investigación. (49)

3.7.2 . Descripción de Instrumentos:

En la primera variable que es Trato Humanizado del personal de enfermería, es un cuestionario tipo Likert modificado, que fue elaborado y validado en Lima – Perú, en la Tesis realizada por: Bertha M. López T. (50): Consiste en 15 ítems dimensionados en: dimensión humana 7 preguntas, dimensión comunicación 5 preguntas y dimensión segura de 5 preguntas. Estas preguntas mostraran los indicadores de la variable, teniendo como alternativa de respuesta múltiples.

En el cuestionario para medir la segunda variable: Relación sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología, el instrumento con el cual se podrá medir será la elaborada por el Ministerio de Salud (51) que consiste en ítems dimensionados entre sí que responden a los indicadores de la variable, teniendo como alternativa de respuesta múltiples.

3.7.3 . Validación:

La validación del instrumento fue ejecutada por Bertha M. López T. en Lima, Perú (2014). La validez fue evaluada mediante el juicio de expertos, en el cual tres especialistas en el tema revisaron el instrumento y ofrecieron su opinión favorable. Además, para reforzar la validez, se aplicó el coeficiente de proporción de rango (C.P.R) con un nivel de confianza

del 95%. Los resultados obtenidos fueron 0,83 para el primer instrumento y 0,98 para el segundo. Estos valores indican que los instrumentos tienen una excelente validez y concordancia.

3.7.4 . Confiabilidad:

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos que se utilizaron en la investigación, el autor aplicó la prueba de Alfa de Cronbach a una muestra piloto. La respuesta obtenida fu la siguiente: para el cuestionario sobre el Trato Humanizado del Personal de Enfermería, el Alfa de Cronbach fue de 0,83 y para el cuestionario sobre la Relación de Satisfacción de las Madres, el Alfa de Cronbach fue de 0,98. Estos resultados indican que los ítems en ambos cuestionarios están altamente correlacionados, lo que sugiere que los instrumentos son confiables y adecuados para la investigación.

3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos:

El trabajo de investigación será presentado a la Universidad Particular Norbert Wiener, quienes tendrán que evaluar y aprobar. Posteriormente se mandará una solicitud al Hospital Santa Gema II- 2, Yurimaguas para su ejecución, de igual manera se coordinada con la jefa de área del servicio de Neonatología, para el ingreso al servicio. Luego se evaluará, se seleccionará la muestra y finalmente se realizará la encuesta y la recolección de datos.

Los planes de procesamiento y análisis de datos serán ingresados en el programa Microsoft Excel 2010; el cual se analizará mediante IBM, para posterior mente realizar tablas y gráficos con respecto a las variables y poder determinar los objetivos de la investigación. Aplicando un análisis descriptivo y luego un análisis inferencial con pruebas de hipótesis de Chip cuadrado.

3.9. Aspectos éticos:

El presente proyecto se basa únicamente por los criterios científicos. La ciencia y la investigación, al igual que cualquier actividad del ser humano, están sujetas a los principios éticos, que son específicamente los que atribuyen su índole de acto específicamente humano:

1. Principio de autonomía:

Existe el compromiso de acatar los valores y elecciones en decisiones básicas de todos. En otras palabras, se debe respetar la dignidad humana. Esto significa que hay libertad para cometer errores en la toma de decisiones. Esto se basa en el libre consentimiento y el conocimiento de la práctica médica actual. En donde hace referencia al derecho de los pacientes y participantes de una investigación médica a comprender correctamente una intervención, en primer lugar, su naturaleza, objetivos, riesgos y a elegir libremente si someterse a una intervención. (52)

2. Principio de Beneficencia:

Se trata de realizar el bien porque se basa en principios hipocráticos. Hasta ahora, los médicos podían forzar acciones positivas sin el consentimiento del paciente; un modelo paternalista de relación médico-paciente. Dice que nadie intenta hacer el bien sin hacerle daño. (53)

3. Principio de No Maleficencia:

El siguiente principio se expresa en la medicina hipocrática de la siguiente manera: Primum non nocere, es decir, primero no hacer daño al paciente. Respetar la integridad física y mental de la vida humana. Esto es importante para el avance de la ciencia y la tecnología porque muchos métodos pueden resultar dañinos o peligrosos. (54)

4. Principio de Justicia:

Justicia significa respetar los derechos de las partes y respetarlos. En este sentido, el principio de justicia significa que los individuos deben ser tratados

de manera justa, y no verse ni tratarse con un menor valor. La justicia es el deseo continuo de conocer a cada uno su derecho. (55)

4.2. Presupuesto:

RECURSOS NECESARIOS	UNIDAD DE MEDIDAS	CANTIDAD	COSTOS UNITARIOS	COSTO TOTAL
HUMANO				
Asesor de tesis		1	s/.450	s/.450
MATERIALES				
Formatos	und	2	s/. 20.00	s/.20.00
Hojas papel boom	millar	3	s/.20.00	s/.60.00
Paquete de tintas: color negro y colores	caja	2	s/. 360	S/.360
Lapiceros	Unidad	3	s/.3,00	s/.3.00
Comprar una Lapto	unidad	1	s/,3,650	s/.3,650
USB	UNIDAD	1	s/50.00	s/. 50
TOTAL				s/. 4,440
FINANCIERO				
Movilidad	und	2	50	100
Copias	und	300	0.20	60
Comidas	und	35	12	420
TOTAL				s/. 580

5. REFERENCIAS:

- Calvopiña K, Domínguez W. Enfoque del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto. (tesis de grado). Universidad Nacional de Chimborazo. UNACH – FCS- ENF. Riobamba. Ecuador; 2022.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8145219>
- Pabón I, Cabrera C. La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad: Editorial UNIMAR de la Universidad Mariana, Colombia; 2019.
<http://www.umariana.edu.co/RevistaUnimar/index.php/revista-unimarno45/653>
[lahumanizacion-en-el-cuidado-de-pacientes-para-lograruna atencion-de-alta-calidad.](http://www.umariana.edu.co/RevistaUnimar/index.php/revista-unimarno45/653)
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Recomendaciones de la OMS para un parto Humanizado. Sociedad Iberoamericana de Información Científica (SIIC). Washington; 2018.
[https://www.andromaco.com/conexion/articulo/134-recomendacionesde-la-oms-paraun.](https://www.andromaco.com/conexion/articulo/134-recomendacionesde-la-oms-paraun)
- Shamsuzzoha A, Leatherman N Mensah-Abrampah A, Neilson M, Kelley, E. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario: Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Perú; 2018. 96:799.
<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios Médicos: Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Rev. Med. Electrón. 2018; 40 (4).
- Baloy G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del hospital del sur Delfina Torres de Concha: Pontificia Universidad Católica, Ecuador; 2019.
[https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006.](https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006)
- Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimiento del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados: Rev. Perú. Med. Exp. y Salud Publica; 2019; 36(4):620-628.
[http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515.](http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515)

INSN. Análisis de la situación de salud hospitalaria del instituto nacional de salud del niño San Borja: Biblioteca nacional del Perú, Lima;2019. www.insnsb.gob.pe.

Campos F, Zeitoune R, Iparraguirre H, Aguilar R, Souza A. El cuidado humanizado como Política Pública: Caso peruano; Esc Anna Nery . Rev Enferm.Perú;2018. <https://www.scielo.br/j/ean/a/VXLjNcBm5Lv4nZbMsjcYTGb/?lang=en&format=p>

Bhosale V, Radha V, Shelar S, Ingale S, Shinde A, Gadekar N. Percepción del cuidado humanizado de enfermería en madres de recién nacidos en un centro materno infantil. Perú: Lima; 2021.

http://innovationalpublishers.com/Content/uploads/PDF/1711075416_0_IJNH-05-

Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Quality of nursing Care: Perception of parentes of New borns Hospitalized in neonatal units. Rev Investigación y Educación en Enfermería [Internet] 2018; 36(1):1-12. Disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v36n1/2216-0280-iee-36-01-e8.pdf>

Caiza banda, GM. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA: Universidad Técnica de Ambato. Ecuador; 2018.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9471>

Ortiz, S. y Hernández, E. Perception of humanized nursing care (PHCE) by family members of critical care pediatrics. Nursing & Care Open Access Journal [Internet]. Mexico:2018; 5(3):165-178. DOI:

[10.15406/ncoaj.2018.05.00142](https://doi.org/10.15406/ncoaj.2018.05.00142)

Monje, P., Miranda, P., Oyarzun, J., Seguel, F. y Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Ciencia y Enfermería. Chile; 2018.

<http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>

Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación con los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales, Oviedo: Universidad de Oviedo. España; 2021.

<https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/60277>

Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco: Universidad de Huánuco. Perú; 2019.

Aquino Y, Calderón M. Percepción del cuidado de enfermería y estrés de las madres del servicio de neonatología de hospital Pampas Tayacaja (tesis en línea). Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2019 [citado 2024 Jul 24]. Disponible en:

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2909/TESISENFERMER%c3%8da-2019>

Espinoza C. Percepción de las madres acerca de la calidad de cuidado humanizado de enfermería en el área de neonatología del Hospital San Bartolomé: Universidad Alas Peruanas. Lima; 2019.

Andrade M. Percepción familiar sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente hospitalizado en una institución de Lima: Universidad Mayor de san Marcos. Lima; 2019.

Castro B, Noblecilla Y. Percepción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de cuidado enfermero, Hospital Santa Rosa Piura: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque; 2018.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3625/BC-TESTMP-2412.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez. M. L. El trato humano: Incrementa el costo en la calidad de la atención; Consultora en Calidad de los Servicios de Salud. México;2018.

Albornoz, D. y Arica, D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería. Lima; 2018.

Chavarry P. Introducción a los modelos y Teorías de enfermería: Universidad Alas Peruanas. Lima. Perú; 2020.

Montes M, Herranz N. La enfermería neonatal, clave en la mejora de la salud y el futuro del neonato: Bitácora enfermera. España; 2018.

<https://www.bitacoraenfermera.org/la-enfermerianeonatal-clave-en-la-mejora-de-la-salud-y-el-futuro-del-neonato/>

Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional: una visión humana revista. Cuba; 2022.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864

Espinoza L, Huerta K, Pantoja J, Velásquez W, Cubas D, Ramos A. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho: Revista Ciencia y Desarrollo. Perú;2019.

Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. [Citado 2018 febrero 19]; 20(4): 499-503. Disponible en:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010321002007000400019&lng=en
<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002007000400019>

Resolución N° 322-09 CN/CEP del 14 de enero del 2009, por el que se aprueba el Código de Ética y Deontología. p. 10:

<https://17936336414459053140.googlegroups.com/attach/fcf0ed0aae>

Mastrapa YE, Lamadrid M del PG. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales; Revista. Cuba:2019.

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

Cestari VRF, Moreira TMM, Pessoa VLM de P, Florencio RS, Silva MRF da, Torres RAM, et al. La esencia del cuidado en la vulnerabilidad en salud: una construcción heideggeriana. Brasil; 2019.

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003471672017000501112&lng=en&tlng=en

Zárate, M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional. Lima;2018.

Ministerio de Salud (MINSa). Cuestionario de complacencia de pacientes externos de servicios de salud. Perú: 2021.

[file:///C:/Users/Pilar/Downloads/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos%20\(\)](file:///C:/Users/Pilar/Downloads/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos%20())

Dos Santos, M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Cajamarca:2018.

Córdova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018.

Jiménez P. R. E. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual: Revista Cubana Salud Pública. Cuba; 2020.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662004000100004&lng=

COLLINS DISCOVERY ENC YCLOPEDIA. Percepción: El diccionario libre. Perú; 2021.
[https://medicaldictionary.thefreedictionary.com/Perception+\(psychology\)](https://medicaldictionary.thefreedictionary.com/Perception+(psychology))

Carmen V, Sosa V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. Lima; 2018.

Cahuana L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años: Servicio cred, puesto de salud Huaroscondo. Cusco; 2019.
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3006/1/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf

Rodríguez Y, Pinto M. Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. Perú; 2018.
<https://www.scielo.br/j/tinf/a/LHnv8vL7bN5GFcsmrb98qqM/?format=html>

Alteco Consultores. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. 2018.
<http://www.aiteco.com/modelo-servqualdecalidad-de-servicio/>

COLLINS DISCOVERY ENC YCLOPEDIA. Percepción: El diccionario libre. Perú; 2018.

Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L.L., SERVQUAL: una escala de ítems múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. Perú:2018.

Ruiz C. J. M. Glosario de términos de uso frecuente en la investigación. Universidad de Colima. México: 2023.

Muguirra A. 33 tipos de investigación y sus características. Perú;2022]

<https://www.google.com/amp/s/www.questionpro.com/blog/es/tiposdeinvestigacion-de-mercados/>

Muguirra A. Diseño de investigación. Elementos y características. Perú; 2022.

<https://www.google.com/amp/s/www.questionpro.com/blog/es/diseñodeinvestigacion>

Amaya L, Berrío-Acosta, Herrera W. Ética Psicológica, Principio de la Autonomía. Perú, 2018.

<http://eticapsicologica.org/index.php/infoinvestigacion/item/21principiodeautonomia?showall=1#:~:text=El%20principio%20de%20autonom%C3%ADa%20consiste,a%20su%20privacidad%20y%20autodeterminaci%C3%B3n.&tex=Para%20Kant%2C%20la%20autonom%C3%ADa%20se,pueden%20ser%20objeto%20de%20intercambio.>

Pineda, B; De Alvarado, E. L; De Canales, F. Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, Segunda edición: Organización Panamericana de la Salud. Washington; 1994.

Mata, M. C; Macassi, S. Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias: Cuadernos de investigación No 5. Aler. Quito; 1997.

La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: 1993; p. 141-70.

López Tirado B M. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa. Lima – Perú; 2014.

http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf

Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527 - 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012, pág.-14.

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Andorno, R. Bioética y Dignidad de la persona. Madrid; 2012.

<http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>

Hans Jonas. Técnica, Medicina y Ética: la práctica del principio de responsabilidad (Barcelona: Paidós, 1997); citado por Marcelino Gonzáles Isidro, «Principios de la Bioética», Bioética, consultada en julio 22 de 2018.

<http://bioeticaumsa.blogspot.com/2011/10/bioetica.html>

Blázquez, Niceto. Bioética: la nueva ciencia de la vida: Biblioteca de Autores Cristianos, Madrid; 2005.

<http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>

Amaya L, Berrío A. G. M, Herrera W. Principios Éticos: Universidad del Rosario. Colombia;2007.

<http://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/itemlist/category/8principios-eticos>

Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y Calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Polit Salud. Perú; 2007.

<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695/1954>

6. ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

Trato Humanizado del Personal de Enfermería y su relación sobre la satisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general:</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo se relaciona el trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024?	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none">• Determinar la relación del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre las dimensiones del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología de hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Trato humanizado:</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Humanas• Comunicación• Segura	<p>Método:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hipotético• Deductivo. <p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cualitativa

<p>Problemas específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión de comunicación sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024? • ¿Cómo se relaciona el trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión humana sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024? 	<p>Objetivo específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación del trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión de comunicación sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024. • Determinar la relación del trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión humana sobre la satisfacción de las madres en el 	<p>HO: No existe relación significativa entre las dimensiones del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología de hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECIFICA:</u></p> <p>H1. Existe una relación significativa entre la dimensión de comunicación del trato humanizado del personal sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción de las madres.</p> <p>Dimensión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de confianza. • Accesibilidad. • Trato humanizado. 	<p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo, correlacional y transversal. <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consta de 20 profesionales de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, 2023.
---	---	---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión de seguridad sobre la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024? 	<p>servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación del trato humanizado del personal de enfermería en la dimensión de seguridad sobre la satisfacción de la madre en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024. 	<p>H2. Existe una relación significativa entre la dimensión humana del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.</p> <p>H3. Existe una relación significativa entre la dimensión segura del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.</p> <p>H4. Existe una relación significativa entre la</p>		
---	--	--	--	--

		<p>dimensión de relación de confianza del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.</p> <p>H5. Existe una relación significativa entre la dimensión de accesibilidad del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.</p> <p>H6. Existe una relación significativa entre la dimensión del trato</p>		
--	--	--	--	--

		humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas, en el 2024.		
--	--	--	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTOS:

INSTRUMENTO N°1: TRATO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA NEONATOLOGIA:

FICHA PARA RECOLECCION DATOS:

DATOS GENERALES:

1. Edad:años
2. Sexo: Femenino () Masculino ()
3. Nivele de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Técnico () Superior ()

Dimensión Humana	Alto 3	Medio2	Bajo1
Al ingresar al servicio de neonatología, la enfermera le saluda y se despide de usted amablemente.			
La comunicación de la enfermera es clara con usted y sus familiares.			
La enfermera la trata con respeto durante la atención.			
La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza en el momento de la atención.			
La enfermera le pregunta si usted comprendió, si no le vuelvo a explicar, de una manera amable.			
La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas que tuviera en su atención y le brinda ayuda.			
La enfermera muestra empatía en el momento de su atención.			
Dimensión comunicación			
Al ingresar al servicio de neonatología, la enfermera cuida su privacidad.			
El personal de salud le educa a Ud. sobre los cuidados que debe tener con su recién nacido.			
La enfermera le comunica de algún procedimiento que se le ara a su recién nacido.			
La enfermera le aclara sus preguntas o dudas sobre los cuidados de su recién nacido.			
La forma que se comunica el personal de enfermería de manera clara.			

Dimensión entorno			
El servicio de neonatología es un área limpio y ordenado.			
El área de neonatología cuenta con el equipamiento y atención especializada.			
Se mantiene la privacidad durante la atención o hospitalización.			
Las condiciones físicas del servicio son seguras.			
El servicio neonatología cuenta con sus espacios respectivos, para brindar seguridad y comodidad no solo el paciente si no la familia.			

INSTRUMENTO N°2:

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL TRATO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA NEONATOLOGIA:

FICHA PARA RECOLECCION DATOS:

DATOS GENERALES:

- 4. Edad:.....años
- 5. Sexo: Femenino () Masculino ()
- 6. Nivele de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Técnico () Superior ()

De acuerdo con el trato humanizado que recibe de parte del profesional de enfermería en el servicio de Neonatología ¿Cuán satisfecho se siente Usted?	satisfecho 3	Poco satisfecho 2	Insatisfecho 1
¿Usted y su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de neonatología?			
¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?			
¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familiar para explicarle sobre su atención de una manera amable?			
¿El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
¿El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
¿El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el problema de salud de manera claro, la cual usted se sienta seguro?			
El trato por parte del personal de enfermería es óptimo.			
El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama.			

El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención, y actúan cordialmente.			
La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería.			
El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente.			

Anexo 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO:

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución:

Universidad Privada Norbert Wiener.

Investigadora:

Requejo Collantes Cisely Yakory.

Título:

Trato Humanizado del Personal de Enfermería y su relación sobre la satisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas; en el 2024.

Propósito del estudio:

Lo invitamos a participar en un estudio de proyecto de tesis para optar el Título de Especialista en Cuidado Enfermero en neonatología llamado: Trato Humanizado del Personal de Enfermería y su relación sobre la satisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas; en el 2024.

Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener como es la Lic. Requejo Collantes Cisely Yakory. Para la cual el propósito de este estudio es determinar la influencia del trato humanizado del personal de enfermería sobre la satisfacción de las madres en el servicio de neonatología del Hospital Santa Gema II-2, Yurimaguas; en el 2024. Su ejecución ayudara, para que otras personas puedan seguir investigando y analizando más de este estudio de investigación.

Procedimientos:

- ✓ Leer detenidamente el consentimiento informado.
- ✓ La participación tienes que se voluntaria.
- ✓ Llenar todo el formulario de encuestas.

Finalmente, el consentimiento seria firmado y colocado su firma y huella.

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

La entrevista para llenar la encuesta puede demorar unos 10 minutos y los resultados se entregarán a usted en forma personal si lo desea o se almacenara respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgo:

No tendrá ningún riesgo, ya que es voluntaria, confidencialidad y anónimo.

Beneficios:

Saber la realidad que uno está pasando en el trato brindado por el personal de enfermería.

Costos e incentivos:

No habrá ningún costo o beneficio por contestar el cuestionario.

Confiabilidad:

Todo lo respondido en la encuesta será de manera privada, no se le hará mención si coloca su nombre, solo se ubicarán los resultados.

Derechos del participante:

De alguna manera usted si se siente incómodo durante el llenado del cuestionario podrá retirarse sin ningún problema, si usted tiene alguna duda, no dude en preguntar a la Lic. Enf. Requejo Collantes Cisely Yakory o llamar al 992334147 y / o al comité de ética de la universidad.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo y entiendo todo lo leído, también entiendo que puedo decidir no participar. Recibiré una copia del este consentimiento.

PARTICIPANTE:

DNI:

NOMBRE: Requejo Collantes
Cisely Yakory

DNI:45041729

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	2%
2	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	1%
3	uwiener on 2023-03-19 Submitted works	1%
4	repositorio.udh.edu.pe Internet	<1%
5	uwiener on 2023-05-22 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-10-02 Submitted works	<1%
8	Submitted on 1685851376471 Submitted works	<1%