



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del usuario en el área de
hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín

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

Presentado por:

Autora: Guerra Paro, ETTY Karen

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4222-1984>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Lima – Perú

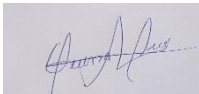
2025

 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, ETTY KAREN GUERRA PARO, 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 Académico “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del usuario en el área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín”, Asesorado por el docente: MG. Marcos Antonio Montoro Valdivia DNI 09542548 ORCID 0000-0002-6982-7888 tiene un índice de similitud de (16) (LETRAS) % con código OID: 14912:420795966 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
 ETTY Karen Guerra Paro
 DNI: 42633231



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor: MG. Marcos Antonio Montoro Valdivia
 DNI:09542548

Lima, 15 de Enero de 2025

DEDICATORIA

A mí hijo amado, cuyo amor y cariño ha sido la mayor bendición en mi vida, le dedico esta tesis con la esperanza de que siempre siga adelante y luche por sus sueños.

A mí esposo por acompañarme siempre y alentarme a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Está mención en especial para DIOS, mi madre, mis hermanos, mi esposo y mi hijo. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que “ El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que éste se supere”.

Mi gratitud también a la universidad Norbert Wiener, mi agradecimiento sincero al asesor de mi tesis Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

Gracias infinitas a todos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Formulación del problema general	3
1.2.2. Formulación de los problemas específicos	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1. Temporal.....	5
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	6
2. MARCO TEÓRICO	7

2.1.	Antecedentes	7
2.2.	Bases Teóricas.....	9
2.3.	Formulación de hipótesis	17
2.3.1.	Hipótesis General.....	17
2.3.2.	Hipótesis Específicas	18
3.	METODOLOGÍA	19
3.1.	Metodología de la investigación	19
3.2.	Enfoque de la investigación	19
3.3.	Tipo de investigación	19
3.4.	Diseño de la investigación.....	19
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	20
3.6.	Variables y Operacionalización	21
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.7.1.	Técnica.....	23
3.7.2.	Descripción del instrumento	23
3.7.3.	Validez	24
3.7.4.	Confiabilidad.....	24
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9.	Aspectos éticos.....	25
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1.	Cronograma de actividades	27
4.2.	Presupuesto.....	28
5.	REFERENCIAS	29

ANEXOS	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos	43
Anexo 3: Formato del consentimiento informado	47
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin	49

RESUMEN

Introducción: La calidad de la atención neonatal es un componente significativo que afecta directamente a la salud y el bienestar de los neonatos, así como a la satisfacción de sus familias. En un entorno en el que la atención neonatal se enfrenta a importantes retos, como la falta de personal capacitado y el estrés emocional que experimentan los padres, es crucial evaluar cómo afectan estos elementos a la percepción del servicio prestado. Esta investigación se propone analizar la asociación entre la calidad de los cuidados enfermeros y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización. **Objetivo:** Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización. **Metodología:** El estudio se llevará a cabo mediante la metodología hipotético deductivo, naturaleza cuantitativa, diseño no experimental, corte transeccional y alcance correlacional. La población de estudio lo conformarán 60 madres de recién nacidos usuarias del área de neonatología. Se utilizarán dos instrumentos estructurados y confiables: “Cuestionario calidad de cuidados de enfermería” y “Cuestionario nivel de satisfacción de las madres de neonatos”. Además, se utilizará el programa estadístico SPSS vers. 26 para el procesamiento y análisis de los datos, así como el test no paramétrica de Spearman para confirmar la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Calidad de cuidados, enfermería, satisfacción, neonatología.

ABSTRACT

Introduction: The quality of neonatal care is a significant component that directly affects the health and well-being of neonates, as well as the satisfaction of their families. In an environment where neonatal care faces significant challenges, such as the lack of trained staff and the emotional stress experienced by parents, it is crucial to assess how these elements affect the perception of the service provided. This research aims to analyze the association between the quality of nursing care and user satisfaction in the hospitalization area. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction in the hospitalization area. **Methodology:** The study will be carried out by means of a hypothetical-deductive methodology, quantitative nature, non-experimental design, transectional cut and correlational scope. The study population will consist of 60 mothers of newborns who are users of the neonatology area. Two structured and reliable instruments will be used: “Nursing care quality questionnaire” and “Newborn mothers' level of satisfaction questionnaire”. In addition, the SPSS vers. 26 statistical program will be used for data processing and analysis, as well as Spearman's nonparametric test to confirm the research hypothesis.

Key words: Quality of Health Care, Nursing, Personal Satisfaction, Neonatology.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en neonatología es un tema crítico que afecta tanto a la salud de los neonatos como a la experiencia de los padres en el sistema sanitario. En todo el mundo, una atención neonatal inadecuada repercute negativamente en la satisfacción de los pacientes. La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que, mejorar la atención a recién nacidos y niños es una prioridad para reducir las muertes evitables en estos grupos vulnerables (1).

Según la OMS, la deficiente calidad de la asistencia sanitaria mata entre 5,7 y 8,4 millones de personas al año en los países con bajos y medios ingresos, lo que supone alrededor del 15% de todas las muertes. Esta situación pone de manifiesto la necesidad imperiosa de mejorar los niveles asistenciales, sobre todo en áreas sensibles como la neonatología, donde los recién nacidos son más susceptibles (2).

Con base a un estudio reciente de Uganda, la disponibilidad de recursos humanos cualificados, en particular de personal de enfermería neonatal, es limitada en muchos servicios de salud, lo que afecta a la calidad de la atención (3). Asimismo, un estudio realizado en Noruega sostiene que la falta de empatía y respeto en los cuidados se ha identificado como un factor crítico que afecta a la satisfacción parental en las dependencias neonatales (4).

Por otro lado, según una investigación realizada en Ghana, la falta de personal cualificado no solo pone en peligro la atención médica, sino que también repercute en la percepción que tienen los padres de la calidad del servicio recibido, lo que a su vez influye en su satisfacción. La implantación de prácticas de atención centrada en la familia es crucial para mejorar la satisfacción de los usuarios, pero a menudo se enfrenta a importantes retos de aplicación (5)

En América Latina, la calidad de la atención neonatal varía significativamente de un país a otro, y muchos estudios ponen de manifiesto importantes deficiencias que afectan a la satisfacción de los usuarios. Con base en un informe de la Organización Panamericana de la Salud, la mortalidad neonatal en América Latina y el Caribe, representa más del 50% del total de fallecimientos de menores de 5 años, y las principales razones son sepsis, eventos intraparto, defectos congénitos y prematuridad (6).

. Un estudio realizado en México detectó deficiencias en la identificación y el tratamiento de enfermedades neonatales como la sepsis y la asfixia prenatal, así como en el cumplimiento de los protocolos clínicos establecidos, lo que afecta a la calidad de la atención (7). En otro estudio realizado en Ecuador, se determinó que el 72% de los usuarios del servicio de neonatología percibieron calidad de atención regular, y el 68% mostraron nivel de satisfacción regular respecto al servicio de enfermería (8).

En Perú se han realizado varios estudios sobre la asociación entre la calidad de los cuidados enfermeros y la satisfacción de los padres en neonatología, en donde se han puesto de relieve aspectos clave que deben mejorarse. En 2024 se desarrolló un estudio en Huancavelica para determinar el nivel de satisfacción de 262 madres en un hospital público; el estudio reveló que el 57% de las madres de neonatos están satisfechas con los cuidados de enfermería, mientras que el 43% están insatisfechas, lo que indica la necesidad de mejorar la calidad (9). En otro estudio llevado a cabo en Pucallpa, el 52% de las madres declararon sentirse medianamente satisfechas con la calidad de los cuidados enfermeros; sin embargo, aunque más de la mitad de las madres informaron estar completamente satisfechas, hubo un porcentaje significativo de madres insatisfechas (23%) (10).

En el contexto del área de neonatología del centro de salud materno donde se realizará este estudio, es evidente que las madres se enfrentan a altos niveles de vulnerabilidad como consecuencia de la atención de sus hijos. Esta experiencia produce importantes niveles de estrés y ansiedad, que pueden influir negativamente en su bienestar emocional. Además, la satisfacción de las madres con la atención recibida no siempre alcanza niveles óptimos, lo que influye en su percepción del servicio y en la confianza que tienen en el sistema sanitario. Abordar estas preocupaciones es crucial para proporcionar una atención de calidad y apoyo emocional a usuarios en momentos críticos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Formulación del problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín?

1.2.2. Formulación de los problemas específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización?

PE2: ¿Cómo se relaciona la dimensión humana y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización?

PE3: ¿Cómo se relaciona la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.

OE2: Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.

OE3: Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación está justificada teóricamente, ya que proporcionará un marco conceptual que respalde la asociación entre la calidad de cuidado y la satisfacción del usuario en un área de hospitalización. La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson destaca la necesidad de conexión emocional y cuidado de apoyo en la práctica de enfermería, lo que puede impactar positivamente en la satisfacción de los usuarios como las madres de los neonatos. La Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau hace hincapié en la necesidad de comunicación y relación entre el personal de enfermería y el usuario, particularmente en las áreas de neonatología, donde las madres necesitan apoyo emocional y de enseñanza. Mediante la integración de estas teorías, la investigación pretende mejorar la calidad de los cuidados enfermeros, reconociendo la relevancia de la atención emocional e interpersonal a los recién nacidos y sus madres.

1.4.2. Metodológica

El estudio utilizará una metodología cuantitativa, hipotético-deductiva, para recolectar y analizar datos numéricos, permitiendo la identificación de relaciones significativas entre variables. El estudio utilizará un nivel correlacional para establecer la asociación entre la calidad de los

cuidados enfermeros y la satisfacción materna sin manipular factores, proporcionando una visión clara del estado actual del fenómeno estudiado. Los datos se recogerán utilizando instrumentos validados, “Cuestionario calidad de cuidados de enfermería” y “Cuestionario nivel de satisfacción de las madres de neonatos”. Esta metodología no sólo asegurará el rigor científico en la construcción del conocimiento, sino que también contribuirá a la generación de evidencia empírica que apoya la mejora de la calidad de los cuidados de enfermería a los recién nacidos, promoviendo un enfoque más centrado en las necesidades emocionales y físicas de las madres y los neonatos.

1.4.3. Práctica

La investigación está justificada desde el punto de vista práctico, dado que identifica y aborda las necesidades específicas de las madres en un entorno crítico. La investigación identificará áreas de mejora, como la formación del personal de enfermería en habilidades de comunicación y apoyo emocional y la creación de espacios para que las madres compartan sus experiencias y reciban orientación. Asimismo, se propondrán estrategias como la inclusión de visitas regulares de consejeros o psicólogos para brindar apoyo psicológico a las madres, y la mejora de la información proporcionada sobre el estado de salud de sus hijos. Estas acciones no sólo aumentarán la satisfacción materna, sino que también fomentarán un entorno asistencial más holístico que reconozca la importancia del bienestar emocional de las madres en el proceso de los cuidados del neonato.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se realizará entre octubre del 2024 y febrero del 2025.

1.5.2. Espacial

La investigación se desarrollará en un área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población de estudio estará conformada por las madre de neonato usuarios del área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

1.1.1 Internacionales

En 2022, Alle et al. (11) realizaron una investigación en Etiopía con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los padres con un servicio de neonatología y los factores asociados a dicha satisfacción”. Estudio descriptivo correlacional de corte transeccional; con una muestra de 385 padres de recién nacidos; se utilizó el cuestionario EMPATHIC-N. Los hallazgos mostraron que la satisfacción promedio global fue del 48% de los padres con relación a los cuidados brindada en la unidad de neonatología; y a nivel de cuidados y tratamiento, la satisfacción global fu del 37%. Se concluyó que los padres registraron un bajo nivel de satisfacción con el servicio recibido; igualmente, la percepción de atención y tratamiento recibió una puntuación baja; se identificaron factores asociados a la satisfacción, como el sexo de los padres, el lugar de residencia, la duración de la estancia hospitalaria, el peso al nacer y la edad gestacional.

En 2021, Zepeda (12) realizó una investigación en España con el objetivo de “Valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido en relación con la calidad de cuidado enfermero”. Investigación de naturaleza cuantitativa no experimental y seccional. La muestra incluyó a 24 madres y padres de recién nacidos. Se utilizó la “Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale” para evaluar la satisfacción con la calidad de los cuidados enfermeros. Los principales resultados revelaron que la satisfacción media de los padres fue de 6,2; sin embargo, las madres tuvieron una satisfacción mayor (6,3 puntos) que los padres (5,8 puntos). Se concluyó que los padres perciben de manera satisfactoria el cuidado enfermero proporcionado en el servicio de neonatología.

En 2020, Lake et al. (13), desarrollaron una investigación en Estados Unidos con el propósito de “Describir la relación entre la satisfacción de los padres de neonatos con la atención

de enfermería”. El estudio utilizó un diseño descriptivo correlacional y transeccional, y una muestra de 30 padres de neonatos. Se empleó el cuestionario EMPATHIC-38 para evaluar la satisfacción de los padres, y la atención se midió mediante un autoinforme. Los resultados generales evidenciaron que la satisfacción de los padres era alta, con una puntuación de 5,7 sobre 6,0; sin embargo, la prevalencia de atención fue del 25% y del 51% para las unidades de atención baja y alta, respectivamente. El estudio halló una correlación significativa ($p=0,001$) entre la satisfacción de los padres de neonatos y los cuidados enfermeros.

1.1.2 Nacionales

Pariasca (14), en el 2023 en Callao, investigó la “Relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de los cuidados de enfermería brindados a los recién nacidos”. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transeccional. Con una muestra que incluyó a 130 madres de recién nacidos, y se aplicaron cuestionarios para medir tanto la satisfacción como la calidad del cuidado. Los resultados arrojaron que la gran mayoría de las madres registraron un nivel alto de satisfacción (79,2%) y por el cuidado enfermero (79,2%) que recibieron; asimismo, una correlación positiva significativa, con un valor de coeficiente de Spearman de 0.841, lo que quiere decir que, un aumento en la satisfacción de las madres se refleja en una mejora en la calidad del cuidado brindado. La conclusión más relevante fue que la satisfacción de las madres está relacionada significativamente con diversas dimensiones del cuidado de enfermería, destacando la importancia de una atención técnica y humana de calidad

Chayña (15), en el 2023 en Moquegua, ejecutó un estudio con el propósito de “Establecer la relación entre la satisfacción materna y la calidad de atención de enfermería”. Un estudio relacional de corte transversal con 50 madres de neonatos, se usaron cuestionarios para evaluar la satisfacción y CARE Q para la calidad del cuidado. Los hallazgos revelaron que el 66% de las madres registraron nivel completo de satisfacción y el 82% nivel alto de calidad de atención. Se

concluyó que la satisfacción está asociada con la calidad de cuidados enfermeros; no obstante, a pesar de la correlación moderada entre las variables de estudio, tanto la satisfacción como la calidad deben mejorarse para optimizar el servicio.

Robles (16), en el 2021 en Huaraz, abordó una temática con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del recién nacido”. Este estudio correlacional, no experimental y transeccional, incluyó a 56 madres, quienes se les aplicaron dos cuestionarios para medir la calidad del cuidado enfermero y su nivel de satisfacción. Los hallazgos evidenciaron que el 46% de las madres calificaron el cuidado como regular y el 63% de las madres presentaron satisfacción nivel medio respecto a la calidad de atención brindado. Se concluyó que existe asociación positiva alta entre ambas la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los neonatos, sugiriendo que mejorar la calidad del cuidado puede aumentar la satisfacción materna

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de cuidados de enfermería

2.2.1.1. Conceptos sobre calidad de cuidados de enfermería

Calidad en salud

El término “calidad” en salud alude al nivel en que los servicios de atención sanitaria incrementan la posibilidad de obtener resultados sanitarios deseables y se ajustan a los conocimientos actualizados de los profesionales. Esto supone que los cuidados deben ser seguros, eficaces, centrados en el paciente, oportuna, eficiente y equitativa. La OMS subraya la importancia de una atención de alta calidad para mejorar la salud de las personas y garantizar que los servicios sanitarios sean accesibles y adecuados a las necesidades de los pacientes (17).

La calidad de atención en salud se refiere a la prestación de servicios sanitarios a los pacientes de forma accesible, equitativa y profesional, teniendo en cuenta el equilibrio entre beneficios, riesgos y costes, con el objetivo de conseguir la satisfacción del usuario (18).

Cuidados de enfermería

Yáñez et al. describen los cuidados de enfermería desde una perspectiva holística, haciendo hincapié en las actividades que promueven el bienestar individual en todos los aspectos: físico, psicológico, social y espiritual (19).

Está diseñado como soporte de alta calidad que se enfoca en el usuario, la familia y la comunidad, reconoce al individuo como un igual, considera su dignidad, alivia necesidades y promueve una rápida recuperación del autocuidado (20).

El personal enfermero cumple un rol fundamental en el apoyo constante no sólo a los usuarios sino también a sus familias, mental y psicológicamente. Esto también se aplica a los pacientes sometidos a un diagnóstico para asegurarse que reciban el mejor cuidado posible. Las enfermeras no sólo brindan atención médica, sino que también requieren actitud, conocimientos y habilidades (21).

El cuidado de enfermería al neonato

La atención especializada al recién nacido ha salvado muchas vidas debido a los avances de la ciencia y la tecnología. Para disminuir la mortalidad infantil y mejorar la atención neonatal en los centros sanitarios públicos y privados se elaboraron documentos técnicos, como la “Norma Técnica de Salud para Atención Integral Infantil”. Para lograr el objetivo, se recomendaba que los procedimientos y las intervenciones se siguieran con regularidad, que el personal recibiera formación continua y que se implementaran materiales y equipos para una atención neonatal de calidad (22).

2.2.1.2. Teorías sobre cuidados de enfermería

Teoría del Cuidado Humano

Jean Watson desarrolló esta teoría en 1985, basándose en la creencia de que el cuidado es un ideal moral más que una tarea, y que las personas se cuidan a sí mismas para poder cuidar a los demás; desde allí esta teórica describe a la enfermería como una carrera y el cuidado como la vocación de la profesión que se fundamenta en el compromiso ético con la humanidad, además de ser innovador, impulsa el liderazgo del personal de enfermería en el ámbito de la salud (23).

La teoría de Watson se basa en un sistema de valores holístico que integra las experiencias transpersonales del cuerpo, el espíritu y la mente, así como las relaciones interpersonales entre pacientes y enfermeras. Watson utiliza la creencia de la conciencia de "curación" para guiar el cuidado transpersonal, ello se conoce como Caritas o "proceso caritas", puesto que está estructurado en 10 factores de cuidado (24).

Teoría de la Adaptación de Callista Roy

Callista Roy en 1970 expresó al individuo como un sistema adaptativo e integrado donde los estímulos interactúan con las personas y provocan respuestas. Los mecanismos de afrontamiento se activan como resultado de la necesidad de responder a estos estímulos. Cuatro dominios adaptativos observan las conductas derivadas de estos subsistemas: el dominio fisiológico, la función/el desempeño del rol, dominio de autoconcepto y el dominio de interdependencia (25).

Los estímulos que se provocan las respuestas a las adaptaciones de las personas pueden ser de origen externo, es decir del medio ambiente externo o de un origen interno, del medio ambiente interno del individuo. Esta teoría determina tres tipos de estímulos, el focal, es aquel que capta la atención del individuo, puede ser del medio interno o externo; el segundo tipo es el contextual,

referido a la sociedad y al medio ambiente; el último tipo, el residual, son aquellos que pueden tener influencia en la persona, sin embargo, no son estímulos centrales (26).

Esta teoría considera la adaptación con un eje que entrelaza al conocimiento de la enfermería y la sociedad. Así, Roy reflexiona que la adaptación es un proceso que cada persona atraviesa, puesto que tiene la habilidad de sentir, pensar y tratar de integrarse a su entorno, facilitando la comprensión del rol del personal de enfermería, promoviendo la salud y el bienestar del paciente cuidando de este mediante la adaptación (27).

2.2.1.3. Dimensiones de cuidados de enfermería

Técnica-científica

Considera todos los aspectos de la preparación del personal sanitario, incluidas las competencias científicas, las habilidades y la experiencia, permitiendo un desarrollo completo en todos los procedimientos clínicos. Combina los avances científicos y las competencias profesionales para proporcionar un sistema sanitario seguro e integral a pacientes y usuarios. A través de su trabajo, Enfermería ha desarrollado numerosas tecnologías centradas en el paciente, demostrando su capacidad para predecir el riesgo y la enfermedad de forma oportuna y continuada (28).

Humana

Esto hace referencia a los cuidados humanísticos, una parte importante de los servicios médicos. Además, en su conjunto, es un aspecto importante de los cuidados y el trato de la salud humana, como afirma Maslow: Toda persona debe sentirse digna y, al mismo tiempo, su amigo debe considerarla digna. La dimensión humana se refiere al aspecto humanístico de los servicios sanitarios, que es un componente crucial de la atención al paciente. La interacción entre pacientes y profesionales sanitarios es crucial para mantener los derechos humanos, garantizar una

información precisa y objetiva, fomentar la confianza, la empatía, una actitud amistosa y acogedora, y la preocupación por las personas (29).

Entorno

Se refiere a las capacidades de la institución para prestar mejores servicios que aporten valor añadido a los pacientes a precios razonables y sostenibles. La capacidad de reacción o dimensión de la oferta está asociada a la capacidad operativa o funcional de los servicios. Esto supone un nivel base de confort, ambiente, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que el usuario percibe del área de atención (30).

2.2.2. Nivel de satisfacción

2.2.2.1. Conceptos sobre nivel de satisfacción

La satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad del servicio de atención médica brindado en los centros médicos, es una preocupación constante del sistema de salud, sobre todo de países desarrollados, ya que la satisfacción está directamente relacionada con mejores resultados para el paciente, además es una forma de evaluar el desempeño del servicio de atención por parte del personal (31).

La Asociación Americana de Enfermería describe a la satisfacción de usuario junto con los cuidados enfermeros como aquellas actitudes y valores de los pacientes respecto a la atención que recibieron del personal sanitario durante el proceso de hospitalización (32).

La satisfacción del paciente engloba el cumplimiento de las deseos, expectativas o necesidades de los individuos que utilizan los servicios de un centro médico, siendo el paciente un usuario individual que recibe asesoramiento de parte de profesionales de salud, donde desempeñan funciones de garantía de calidad como contribuyente, es decir, proporcionando información que permite a otros evaluar, definir y evaluar la calidad; objetivo, controlando y produciendo la

atención y reformador, mediante acción política, mercados, apoyo gerencial y participación directa (33).

Donabedian, evalúa la medida de la satisfacción, además de la calidad de los cuidados sanitarios mediante tres componentes: la estructura, referido al medio o el entorno, siendo los sistemas administrativos como las habilidades del proveedor que brinda la atención médica; el proceso, componentes de las medidas que el personal médico considera un servicio adecuado y finalmente, el resultado, que considera la recuperación, el reingreso que puede ser evitable y la supervivencia (34).

Estos tres aspectos manejados por Donabedian asocian la satisfacción del paciente con las expectativas y percepciones. En cuanto a la estructura, el paciente, se encontrará satisfechos si las características del centro médico donde es atendido cumplen con sus expectativas; asimismo, el paciente se sentirá satisfecho con el proceso si los síntomas disminuyen y si existe una recuperación, el último componente se encontrará cubierto, el de resultados (35).

Se distingue tres niveles de satisfacción, el nivel mínimo es la insatisfacción, donde no el servicio o producto no supera las perspectivas del usuario; el siguiente paso es la satisfacción, usado como el estándar donde se coincide con las expectativas del usuario, usualmente se resume a un trato amable y que el proceso sea rápido y conciso y finalmente, el nivel de complacencia, se desarrolla cuando se supera las expectativas del usuario, donde el cliente describe el servicio o producto como excepcional en todo sentido (36).

2.2.2.2. Teorías sobre nivel de satisfacción

Teoría de la Relación Interpersonal

Descrita por Hildegard Peplau en 1950, explica los fenómenos humanos a través del constructivismo. La estructura de la teoría se compone de cuatro etapas: orientación, donde ocurre

el encuentro de personas desconocidas, en este caso, el usuario/paciente y la enfermera; la identificación es la etapa donde las enfermeras conducen a las personas hacia la independencia del generante de estrés, incrementando el interés de aprendizaje, la tercera etapa se desarrolla en la exploración, donde el personal debe escuchar, esclarecer y fomentar nuevas metas y finalmente, la última etapa de resolución, los pacientes aclaran su situación clínica teniendo la capacidad del autocuidado frente a un estresor (37).

El modelo considera la enfermería de dos maneras diferentes, en primer lugar, de manera educativa y como un método de tratamiento, esta combinación permite a enfermeros y pacientes desarrollar habilidades de resolución de problemas conduciendo a una mejora clínica. Esta relación entre la enfermera y el cliente ocurre en este proceso de educación e interacción terapéutica, la cual es esencial para evaluar la satisfacción del paciente (38).

Teoría de las Necesidades de Virginia Henderson

Henderson, asume en esta teoría que la función principal de la enfermera es cuidar del paciente hasta el momento que el individuo pueda hacerse cargo de sí mismo, infiriendo que el paciente desea una pronta recuperación. Esta teoría identifica 14 componentes de cuidados básicos que refuerzan las necesidades de tener una vida sana. Los nueve primeros son componentes fisiológicos, entre ellos destacan moverse y mantener posturas deseables, descansar correctamente y eliminar los desechos corporales, el décimo y el decimocuarto están relacionados con la comunicación y el aprendizaje, estos son comunicarse con los demás para expresar las emociones personales y aprender o satisfacer la curiosidad que conduce al desarrollo normal, el undécimo está relacionado con el aspecto espiritual y moral, donde te recuerda rendir culto y el duodécimo y el decimotercero están relacionados con la ocupación y el ocio sociológicos, aquellos reflejan la necesidad de recreación (39).

Estas necesidades se clasifican según sus aspectos biológicos, psicológicos, sociales, espirituales y morales, estas establecen las bases del conocimiento que orienta la práctica profesional de las enfermeras, apuntando a la persona como un ser única y compleja. De este modo, el personal sanitario, contribuye a la salud de los individuos, priorizando su bienestar, mediante este enfoque, esta teoría se relaciona con una medida que valora la satisfacción del paciente (40).

2.2.2.3. Dimensiones del nivel de satisfacción

Respuesta rápida

La capacidad de respuesta se refiere a la capacidad del personal de enfermería para responder a las necesidades del paciente de manera oportuna y eficiente. Esto es muy importante en el entorno neonatal, ya que los requerimientos pueden cambiar rápidamente. La respuesta rápida no sólo mejora la satisfacción del paciente, sino que también tiene un impacto positivo en los resultados clínicos y permite una intervención temprana en caso de complicaciones que puedan ocurrir en el recién nacido (41).

Empatía

La empatía en el contexto de enfermería se define como la capacidad del profesional para comprender y compartir las emociones de los pacientes y sus familias. Este aspecto es importante para construir relaciones de confianza y apoyo emocional, especialmente en situaciones críticas como la de un Centro Materno Infantil. La empatía mejora la experiencia del paciente y contribuye a una mayor satisfacción con la atención recibida (42).

Seguridad

La seguridad se refiere al nivel de capacidad de un profesional de enfermería para brindar cuidados seguros y humanos a los usuarios, fomentando una relación terapéutica entre la enfermera y el paciente (43).

Confianza

La cualidad de un profesional de enfermería radica en su capacidad de cumplir con las funciones de su trabajo de manera confiable, es decir, en la capacidad del usuario de sentir confianza, mantener una relación terapéutica y comunicación asertiva durante el cuidado del profesional; además, se considera enfocada en su trabajo asistencial, ofreciendo una atención humanizada, resolviendo los problemas de los usuarios, cumpliendo al tiempo previsto, con amabilidad, respeto y amor por su labor (44).

Tangibles

Se refiere al área donde es atendido los usuarios; debe estar bien equipada, contar con todos los materiales necesarios, mantener una temperatura adecuada, tener buena iluminación, ser higiénica, estar libre de ruidos fuertes, tener ambientes bien mantenidos y garantizar que los huéspedes se sientan cómodos durante la visita. Además, es una gran ventaja contar con profesionales que trabajen con imparcialidad, muestren cualidades humanitarias y gestionen adecuadamente los servicios asignados (45).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín.

Ho: No relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín.

2.3.2. Hipótesis Específicas

HE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión-técnica científica y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.

HE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.

HE3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.

3. METODOLOGÍA

3.1. Metodología de la investigación

El método hipotético deductivo es una metodología de investigación científica que consiste en formular hipótesis basadas en observaciones iniciales y deducir resultados verificables empíricamente (46). Al respecto, en la presente investigación se desarrollará con método hipotético-deductivo.

3.2. Enfoque de la investigación

El carácter cuantitativo se centra en la recopilación y el análisis de datos cuantitativos con el fin de detectar patrones, establecer asociaciones y la generalización de los resultados tomando como base muestras representativas; emplea herramientas estadísticas y de medición para evaluar variables y probar hipótesis, lo que permite a los investigadores llegar a conclusiones objetivas y reproducibles (47). Al respecto, en el presente estudio será de naturaleza cuantitativo.

3.3. Tipo de investigación

Un estudio de tipo aplicado consiste en utilizar los conocimientos teóricos y metodológicos para abordar problemas prácticos y específicos en contextos del mundo real (48). Por ello, en la presente investigación será de tipo aplicada.

3.4. Diseño de la investigación

Un diseño no experimental involucra la observación de fenómenos en su entorno natural sin manipular intencionadamente los factores implicados (49). Por otro lado, una investigación de corte transversal consiste en recoger datos en un único momento para analizar la presencia o ausencia de características de una población específica (50). Una investigación correlacional es un estudio que pretende establecer la asociación entre dos variables o más, evaluando cómo una

variable afecta a la otra (51). Por esta razón, la investigación se desarrollará con un diseño no experimental, corte transeccional y alcance correlacional.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.1.1. Población

En investigación, la población se refiere al grupo de individuos, elementos o casos que tienen características específicas y son objeto de estudio (52). En esta investigación la unidad de análisis será conformada por 60 madres de neonatos usuarios en el área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín.

3.1.2. Muestra

Dado el reducido tamaño de la población estudiada, no se calculará un tamaño de muestra.

3.1.3. Muestreo

Se utilizará un muestreo basado en los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión:

- Madre de neonatos usuarios de un área o servicio de neonatología.
- Madres de neonatos que deseen formar parte de la investigación y acepten el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Madres de neonatos que presenten problemas físicos y/o psicológicos.
- Madres de neonatos menores de 18 años.

3.6. Variables y Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención	La calidad de atención hace referencia a las características y atributos de los servicios sanitarios que ayudan a los pacientes a alcanzar los resultados deseados y a mejorar su bienestar. Conceptualmente, la calidad asistencial abarca tanto aspectos técnicos (competencia profesional, precisión diagnóstica y eficacia del tratamiento) como interpersonales (trato humanizado, comunicación y respeto al paciente) (53).	se refiere a la medición de la eficacia e idoneidad de los servicios sanitarios prestados a los pacientes, evaluando aspectos como la accesibilidad, la competencia profesional, la satisfacción de los usuarios y la aplicación de las normas instauradas. En este contexto, la calidad asistencial puede operacionalizarse a través de encuestas que miden la percepción de los pacientes sobre diversos aspectos del servicio recibido, como la atención técnica, la comunicación con el personal sanitario y el entorno en el que se presta la asistencia.	Técnica-científica	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad y seguridad • Escuchar y/o atender • Visita de la enfermera • Confianza • Alimentación • Presentación de la enfermera • Visita de la familia • Orientación 	Ordinal	Bajo (0-7) Medio (8-11) Alto (12-15)
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Fiabilidad de la atención • Capacidad de respuesta • Seguridad 		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico • Tecnología • Solución de problemas institucionales 		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Nivel de satisfacción	El nivel de satisfacción es una variable que mide en qué medida se han cumplido o superado las expectativas de una persona en relación con un producto, servicio o experiencia. Se trata de una evaluación subjetiva de la satisfacción de las necesidades o deseos, en la que influyen factores como la calidad percibida del servicio, la interacción humana, la información recibida y el entorno en el que se produce la interacción (54).	Se refiere a la medición cuantitativa de las percepciones de las madres de neonatos usuarios sobre los cuidados recibidos en la unidad neonatal. Esta variable se analizará mediante un cuestionario estructurado que incluye ítems específicos relacionados con diversos aspectos de la atención, como la respuesta rápida, empatía, seguridad, confianza y tangibles.	<p>Respuesta rápida</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Confianza</p> <p>Tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez de atención • Ayuda rápida y oportuna • Rapidez en el traslado • Trato del personal de enfermería • Maltrato del personal de enfermería • Indiferencia al dolor • Atención del personal de turno • Desatención • Interés del personal a solucionar problemas • Permiso antes del procedimiento • Acompañamiento familiar • Sugerencia de procedimientos • Comunicación del personal • Ingerir alimentos • Permiso de acercamiento al bebé • Privacidad de exámenes • Ambientes limpios y cómodos • Confort en el ambiente • Equipos y materiales necesarios 	Ordinal	<p>Baja (19-38)</p> <p>Media (39-57)</p> <p>Alta (58-76)</p>

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Un método de investigación es la técnica de la encuesta, la cual permite la recogida sistemática de datos mediante un conjunto de preguntas estandarizadas dirigidas a una muestra de una población (55). Al respecto, en el presente estudio se utilizará la técnica de la encuesta para la recopilación de las variables calidad de atención y satisfacción.

3.7.2. Descripción del instrumento

Variable 1

El cuestionario fue creado por Quijada y Nario (56) en el 2018. El cuestionario tiene 15 preguntas y 3 dimensiones: técnica-científica (ítems 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12), humana (ítems 1, 2, 3, 4) y entorno (ítems 13, 14, 15). El cuestionario es estructurado de tipo dicotómica; será aplicado de forma individual en aproximadamente 10 minutos. La puntuación total es de 15 puntos; cada ítem respondido correctamente tendrá un valor de 1 punto y 0 para una respuesta incorrecta. La escala valorativa de la variable será: Calidad de cuidado de enfermería baja (0 a 7 puntos), Calidad de cuidado de enfermería medio (8 a 11 puntos) y Calidad de cuidado de enfermería alta (12 a 15 puntos).

Variable 2

El instrumento fue propuesto por Cronin y Taylor (57) y adaptado Agreda y Prado (58) en el 2021. El instrumento tiene 19 ítems y 5 dimensiones: respuesta rápida (ítems 1-4), empatía (ítems 5-16), seguridad (ítems 5-16), confianza (ítems 5-16) y tangibles (ítems 5-16). El instrumento es estructurado y de escala tipo Likert (Nunca=1, A veces=2, Casi siempre=3, Siempre=4); el instrumento será aplicado individualmente en alrededor de 10 minutos. La

escala valorativa de la variable será: Nivel de satisfacción baja (19 a 38 puntos), Nivel de satisfacción media (39 a 57 preguntas) y Nivel de satisfacción alta (58 a 76 puntos).

3.7.3. Validez

Variable 1

La validez del cuestionario se hizo a través de juicio de expertos, el cual estuvo conformado por cinco expertos profesionales de la salud, quienes en base a su calificación concluyeron que el instrumento cumple los criterios de validez (59).

Variable 2

Agreda y Prado (58), validaron el instrumento por juicio de expertos, quienes consideraron que el cuestionario contiene los reactivos suficientes y necesarios (Valor de Pearson=0,506; $p=0,02$).

3.7.4. Confiabilidad

Variable 1

Quijada y Nario (56), probaron la confiabilidad del instrumento mediante de una prueba piloto; obtuvieron un valor del índice de Alfa de Cronbach igual a 0,87, lo que significa que el cuestionario es fiable.

Variable 2

La confiabilidad del cuestionario se comprobó con una prueba piloto aplicado a 11 madres de recién nacidos. El valor del índice de Alfa de Cronbach fue de 0,823, lo que significa que el cuestionario es fiable (58).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El plan de procesamiento y análisis de los datos comprenderán las siguientes actividades:

- Previo a la aplicación de las encuestas, se solicitará autorización al representante de la institución de salud.
- Se abordarán a las madres usuarias del área de neonatología y se les explicará sobre el propósito de la investigación; asimismo, se le presentará en consentimiento informado para la consideración de la madre del neonato.
- Una na vez concluida la encuesta, la información será digitaliza en una matriz de datos en Excel, luego será llevado al software estadístico IBM SPSS 26 para procesarlos y analizarlos.
- Dado que las variables de estudio son cualitativas ordinales, se empleará la prueba no paramétrica Rho de Spearman para comprobar las hipótesis de investigación.
- Finalmente, se presentarán los resultados en cuadros y gráficos con su correspondiente análisis e interpretación.

3.9. Aspectos éticos

Los componentes éticos o bioéticos en la investigación se refieren a los principios y normas que dirigen la conducta de los investigadores para garantizar el respeto, la dignidad y el bienestar de los participantes en el estudio. Estos aspectos son cruciales para llevar a cabo una investigación responsable y transparente, promover la integridad científica y proteger los derechos de todos los implicados (60).

Autonomía

Este principio se refiere al respeto de la capacidad de los usuarios del área de neonatología para tomar decisiones informadas sobre el cuidado de sus recién nacidos. S le proporcionará toda la información que necesiten para participar en la investigación; también, se le presentará el consentimiento informado para aceptación o no.

Beneficencia

Este principio establece la obligación de los profesionales enfermeros de comportarse en el mejor interés del paciente, promoviendo su bienestar y mejorando su calidad de vida. En neonatología, se trata de proporcionar una atención que maximice los resultados positivos para el recién nacido y, al mismo tiempo, proporcione apoyo emocional y psicológico a los padres.

Justicia

Este principio se refiere a la equidad sin diferencia que deben recibir todos los usuarios de los servicios sanitarios. Este principio se pondrá en práctica cuando las madres o usuarias del servicio de neonatología sean tratadas y seleccionadas para participar en la investigación, sin tomar en consideración su procedencia, nivel socioeconómico y sociodemográfico.

No maleficencia

Este principio subraya el deber de los investigadores de impedir perjudicar a los participantes. Este principio ético se pondrá en práctica en el momento que el investigador garantice la confiabilidad de la información de las madres usuaria del área de neonatología; asimismo, su privacidad, integridad y respeto.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2024			2025	
	Oct.	Nov	Dic	Ene	Feb.
Búsqueda de la realidad problemática	X				
Identificación de las fuentes bibliográficas	X				
Situación problemática y marco teórico	X				
Importancia y justificación de la investigación		X			
Planteamiento de problemas y objetivos		X			
Enfoque y diseño de investigación		X			
Población, muestra y muestreo			X		
Técnicas e instrumentos de recolección de datos			X		
Aspectos bioéticos			X		
Métodos de análisis de información				X	
Aspectos administrativos del estudio				X	
Elaboración de los anexos				X	
Aprobación del proyecto					X
Sustentación del trabajo					X

4.2. Presupuesto

Concepto	Unidad	Cantidad	Costo por unidad	Costo Total
Papel bond A4	Millar	1	S/ 38,00	S/ 38,00
Correctores	Unidad	6	S/ 4,00	S/ 24,00
Lapiceros	Unidad	5	S/ 6,00	S/ 30,00
Tintas	Unidad	4	S/ 50,00	S/ 200,00
Disco solido externo	Unidad	1	S/ 220,00	S/ 220,00
Subtotal materiales				S/ 512,00
Movilidad	Servicio	6	S/ 40,00	S/ 240,00
Asesoría Estadística	Servicio	1	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00
Servicio de internet	Servicio	3 meses	S/ 89,00	S/ 267,00
Telefonía móvil	Servicio	3 meses	S/ 79,00	S/ 237,00
Subtotal servicios				S/ 2.244,00
GASTO TOTAL GENERAL				S/ 2.756,00

5. REFERENCIAS

1. World Health Organization. Standards for improving the quality of care for small and sick newborns in health facilities. 2020. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/mca-documents/nbh/standards-for-improving-the-quality-of-care-for-small-and-sick-newborns-in-health-facilities-2020.pdf?sfvrsn=f2da583c_1
2. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Namazzi G, Hildenwall H, Ndeezi G, Mubiri P, Nalwadda C, Kakooza-Mwesige A, et al. Health facility readiness to care for high risk newborn babies for early childhood development in eastern Uganda. BMC Health Serv Res [Internet]. 2022;22(1):306. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35248027/>
4. Hagen I, Iversen V, Nettet E, Orner R, Svindseth M. Parental satisfaction with neonatal intensive care units: a quantitative cross-sectional study. BMC Health Serv Res [Internet]. 2019;19(1):37. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30646901/#full-view-affiliation-1>
5. Abukari A, Acheampong A, Aziato L. Experiences and contextual practices of family-centered care in Ghanaian nicos: a qualitative study of families and clinicians. BMC Health Serv Res [Internet]. 2022;22(1):1051. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35248027/>

6. Fortaleciendo la atención neonatal en América Latina y el Caribe: El rol estratégico de los sistemas de información [Internet]. Paho.org. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/23-8-2024-fortaleciendo-atencion-neonatal-america-latina-caribe-rol-estrategico-sistemas>
7. Saturno P, Poblano O, Flores S, Ángel D, O’Shea G, Villagrán V, et al. Indicadores de calidad de la atención a neonatos con patologías seleccionadas: estudio piloto. Salud Publica Mex [Internet]. 2019 [citado el 17 de octubre de 2024];61(1, ene-feb):35. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342019000100009
8. Hernández C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. Universidad César Vallejo; 2020. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596>
9. 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;7(19):164–73. [Internet]. 2024 [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432024000100164&script=sci_arttext
10. Fretel N, Torres E, Aranciaga H, Tapia R, Bastos R. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. tecnoHumanismo [Internet]. 202;1(2):36–48. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.tecnohumanismo.online/index.php/tecnohumanismo/article/view/8>

11. Alle Y, Akenaw B, Seid S, Bayable S. Parental satisfaction and its associated factors towards neonatal intensive care unit service: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2022;22(1). [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-022-08645-4>
12. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Tesis] 2021 (Internet). [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y
13. Lake E, Smith J, Staiger D, Hatfield L, Cramer E. Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. *Front. Pediatr.* 2020; 8(74). (Internet). [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/pediatrics/articles/10.3389/fped.2020.00074/full>
14. Pariasca R Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022 [Tesis de pregrado]. Callao (PE): Universidad César Vallejo; 2023. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121956>
15. Chayña U. Relación de la satisfacción con la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos hospitalizados Hospital Regional Moquegua, 2022 [Tesis de pregrado]. Moquegua (PE): Universidad Católica de Santa María; 2023. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/9ed401dd-45ab-46c5-bd98-322a9afd201c>

16. 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, Huaraz, 2020 [Tesis de pregrado]. Huaraz (PE): Universidad Peruana Unión; 2021. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/28bb04f8-cc45-4e51-b64b-a0df4b846b4e>
17. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
18. Kerguelén C. Calidad en salud: provisión de servicios accesibles y equitativos [Internet]. Conexión ESAN; 2023 [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/en-que-consiste-la-calidad-en-salud>
19. Yañez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados. 2021; 10(1). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=s2393-66062021000100003&script=sci_arttext
20. Fernández C, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados. 2022; 11(1). [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
21. Goh M, Ang E, Chan Y, Julkunen K. A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. Applied Nursing Research. 2016; 31: 126-131. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0897189716000355>

22. Ministerio de Salud [Internet]. Gob.pe. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/279677-norma-tecnica-de-salud-para-la-atencion-integral-de-salud-neonatal-nts-n-106-minsa-dgsp-v-01-r-m-n-828-2013-minsa>
23. Rocha S, Itayra M, Ribeiro V, Ramirez N, Quintao R. Critical analysis of the scientific production on Jean Watson's Theory of Human Care. *Rev. Bras. Enferm.* 2024; 77(2). [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11178309/>
24. Allande R, Gomez J, Macías J, Porcel A. Assessment of the nurse-patient interaction competence in undergraduate nursing students. *Nurse Education Today.* 2021; 96(104627). [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0260691720314775>
25. Flexa T, Silva A, Santana M, Souza I, Nunes J. Experiences of family members of children with cystic fibrosis under the light of Callista Roy. *Rev. Bras. Enferm.* 2020; 73(4). [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/JKRzpbhBC4DYrF4SscxBB3c/?lang=en#>
26. Roy C. Key Issues in Nursing Theory - Developments, Challenges, and Future Directions. *Nursing Research.* 2018; 67(2): 81-92. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: https://journals.lww.com/nursingresearchonline/abstract/2018/03000/key_issues_in_nursing_theory__developments,.5.aspx
27. García E, Cusme N. Aplicación del modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés. *Brazilian Journal of Health Review.* 2022; 6(1): 1832-1854. [consultado el 7 de

octubre de 2024]. Disponible en:
<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/56678>

28. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Internet]. [consultado el 7 de octubre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.%20pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [Tesis de Titulación] [Internet]. [consultado el 8 de octubre de 2024].; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1692?locale-attribute=es>
30. Pino W. Dimensiones de la calidad en salud [Internet]. SlideShare. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/slideshow/dimensiones-de-la-calidad-en-salud/32940287>
31. Mulugeta H, Wagnaw F, Dessie G, Biresaw H, Dejenie T. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. BMC Nursing. 2019; 18(27). [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en <https://link.springer.com/article/10.1186/s12912-019-0348-9>
32. Dönmez E, Dolu I, Yilmaz S. Validity And Reliability of A Questionnaire to Measure The Patient Satisfaction With Nursing Care Qualit y-Turkish Version. Asia Pacific Journal of Health Management. 2022; 17(2). [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/reben/a/jSspfsdqZWDtBmrC8yXC74G/?lang=en#>

<https://journal.achsm.org.au/index.php/achsm/article/view/1519>

33. Afrashtenhar K, Assery M, Ross S. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*. 2020; [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1155/2020/6621848>
34. Cunha D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*. 2023; 11(5). [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/11/5/639#B25-healthcare-11-00639>
35. Ferreira D, Marques R, Nunes A, Figueira J. Patients' satisfaction: The medical appointments valence in Portuguese public hospitals. *Omega*. 2018; 80: 58-76. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305048317302694>
36. Machaca G, Kuong N. Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2021. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1929>
37. Bassani E, Messias L, Schuber A, Ribas M, Garbuio A, Silva C, et al. Coping in mental health during social isolation: analysis in light of Hildegard Peplau. *Rev. Bras. Enferm*. 2022; 75(2). [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/zNMfKvSdcRdrDX6vQfVwtrz/#>
38. Yang X, Wu L, Yan X, Zhou Y, Liu X. Peplau's interpersonal relationship theory combined with bladder function training on patients with prostate cancer. *World J Clin Cases*. 2022;

- 10(9): 2792-2800. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8968805/>
39. Gligor L, Domnariu C. Patient Care Approach Using Nursing Theories. *Acta Medica*. 2020; 25(2): 11-14. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/342420643_Patient_Care_Approach_Using_Nursing_Theories_-_Comparative_Analysis_of_Orem's_Self-Care_Deficit_Theory_and_Henderson's_Model
40. Silva A, Silva C, Farias C, Guimaraes Q, Rodrigues F. Aplicação da CIPE® na assistência de enfermagem fundamentada na teoria de Virginia Hendersona um idoso comerisipela: relato de caso clínico. *Brazilian Journal of health Review*. 2020; 3(2): 2902-2913. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://n9.cl/buphc>
41. Zárata M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz, Agosto – Setiembre del 2017. Universidad Ricardo Palma; 2018. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1233>
42. Lyu H, Wick E, Housman M, Freischlag J, Makary M. Patient satisfaction as a possible indicator of quality surgical care. *JAMA Surg* [Internet]. 2013;148(4):362–7. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1001/2013.jamasurg.270>
43. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Rev Cub Salud Publica* [Internet]. 2004;30(1):0–0. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004

44. Saavedra M, León G, Dávila A. Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén, Perú. *Enferm Glob* [Internet]. 2021;20(1):363–94. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000100015
45. Dos Santos A. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Rev Educ Super* [Internet]. 2016;45(178):79–95. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://resu.anuies.mx/ojs/index.php/resu/article/view/129>
46. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018 [consultado el 8 de octubre de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
47. Ñaupas H, Valdivi M, Palacios J, Romero H. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U; 2019. [Internet]. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>
48. Esteban N. Tipos de Investigación. 2018 [consultado el 8 de octubre de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
49. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 2019. [Internet]. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
50. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. *Guayaquil/uide/2020*; 2020. [Internet]. 2020 [consultado el 8 de octubre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>

51. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de Términos de Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. Primera edición. Lima: Universidad Ricardo Palma;2018. 146p. ISBN: 9786124735141. [Internet]. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
52. Gallardo E. Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo Huancayo. Universidad Continental, 2017. [Internet]. [consultado el 8 de setiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>.
53. Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H, Roder S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health* [Internet]. 2018;6(11):e1196–252. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
54. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri S, Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open* [Internet]. 2023;10(5):3253–62. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1577>
55. Casas J, Labrador R, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria* [Internet]. 2003 [consultado el 8 de octubre de 2024];31(8):527–38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
56. Quijada E, Nario J. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017. [Tesis de postgrado]. Callao (PE): Universidad Nacional del Callao; 2018

- [Internet]. Edu.pe. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3996/Quijada%20Rau%20y%20Nario%20Vasquez_titulo%20maestria%20enfermeria_2018.pdf
57. Ibarra L, Casas E. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración* [Internet]. 2015 [consultado el 8 de octubre de 2024].;60(1):229–60. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010
58. Agreda R, Prado G. Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020. Universidad Privada Antenor Orrego; 2022. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8504>
59. Grande R. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres de recién nacidos hospitalizados en cuidados intensivos neonatales en el Hospital De Emergencia Villa El Salvador, Lima 2022. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6985?locale-attribute=es>
60. Universidad Norbert Wiener. Reglamento del comité Institucional de ética para la investigación. [consultado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/2022/UPNW-EES-REG-004%20Comite%20Institucional%20de%20Etica%20en%20Investigacion.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín.</p> <p>H0: No relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización en el Centro Materno Infantil de Lurín.</p>	<p>V1: Cuidados de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica/científica - Humana - Entorno <p>V2: Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respuesta rápida - Empatía - Seguridad - Confianza - Tangibles 	<p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>60 madres de neonatos.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión técnica-científica</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión-</p>		

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización?	técnica-científica y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.	técnica científica y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.		Técnica: Encuestas
¿Cómo se relaciona la dimensión humana y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización?	Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.	HE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.		Instrumentos: Cuestionario calidad de cuidados de enfermería.
¿Cómo se relaciona la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización?	Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.	HE3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización.		Cuestionario nivel de satisfacción de las madres de neonatos

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIÓN

El objetivo de la encuesta es determinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de las madres de neonatos. Su participación en la siguiente encuesta es de gran importancia para la realización del presente estudio; por lo tanto, solicitamos su colaboración, tomando en cuenta que la información brindada solo será de uso exclusivo para dicho estudio. La encuesta es totalmente anónima ¡Muchas Gracias!

Instrucciones:

Lea con atención cada una de las preguntas, elija una alternativa y marque con una “X”.

Edad: ____

Nivel de instrucción: Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario ()

Preguntas	Si	No
1. La enfermera le saludo cordial al iniciar su atención		
2. Recibió de la enfermera la información sobre las condiciones en que nació él bebe		
3. La enfermera uso el contacto físico colocando en su pecho del recién nacido		
4. Tomo en cuenta la enfermera sus opiniones y sugerencias en cada momento durante su estancia.		
5. Le explico la enfermera con palabra fáciles sobre los signos de alarma del recién nacido.		
6. La enfermera le enseñó la limpieza y cuidados del cordón umbilical.		
7. La enfermera le enseñó sobre el baño del recién nacido.		
8. Le brindo la enfermera la explicación sobre los cuidados del recién nacido en casa.		

Preguntas	Si	No
9. La enfermera le enseñó a detectar al recién nacido con hambre.		
10. Recibió información de la enfermera sobre la importancia de la lactancia materna.		
11. La enfermera le brindo información sobre actividades administrativas que se realizan en el servicio en el momento de ingreso.		
12. Durante su permanencia en el servicio de neonatología tuvo en todo momento privacidad		
13. Recibió usted material educativo del cuidado del recién nacido de la enfermera.		
14. Considera usted necesario la adquisición de nuevos equipos para la implementación del servicio de neonatología.		
15. La enfermera brinda interés para ayudarla(o) a solucionar problemas ocasionados por la institución (administrativa)		

CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NEONATOS

Instrucciones:

Lea con atención cada una de las preguntas, elija una alternativa y marque con una “X”.

Preguntas	1	2	3	4
	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Fue usted atendida inmediatamente a su llegada al Centro Materno Infantil?				
2. ¿En momentos en los cuales necesitó la ayuda/atención del personal de enfermería, la atención fue rápida y oportuna?				
3. ¿Su bebé fue trasladado a la unidad de cuidados intermedios neonatales rápidamente?				
4. ¿El personal de enfermería del Centro Materno Infantil la trata con amabilidad, respeto y paciencia?				
5. ¿Ha recibido algún grito o maltrato del personal de enfermería?				
6. ¿Fue el personal de enfermería indiferente al dolor que usted sentía por la atención en el área de neonatología de su bebé?				
7. ¿La atención a su bebé está a cargo del personal de enfermería de turno del servicio de neonatología?				
8. ¿Su bebé está solo durante largos periodos de tiempo?				
9. ¿El personal de enfermería le muestra interés para solucionar cualquier problema que se suscite con su bebé en el área de neonatología?				
10. ¿Se le informó primero a usted antes de realizarle algún procedimiento a su bebé?				
11. ¿Le permiten estar acompañada por algún familiar durante la espera de la atención en el área de neonatología de su bebé?				
12. ¿Se le brinda información de los procedimientos sugeridos para su bebé en el área de neonatología?				
13. ¿El personal de enfermería a cargo del cuidado de su bebé en el área de neonatología mantiene suficiente comunicación con usted para explicarle su situación?				

Preguntas	1	2	3	4
	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14. ¿El personal le asiste motivándola a ingerir alimentos o agua para conservar sus energías mientras espera?				
15. ¿Se le permite tocar y/o acariciar a su bebé?				
16. ¿Se le brinda la adecuada privacidad a usted y a su bebé para la realización de exámenes?				
17. ¿Los ambientes del área de cuidados intermedios neonatales son cómodos y se mantienen limpios?				
18. ¿Siente que usted y su bebé están confortables en el ambiente de neonatología dónde se encuentra su bebé?				
19. ¿La unidad de cuidados intermedios neonatales cuenta con el equipo disponible y materiales necesarios para la atención de su bebé?				

Anexo 3: Formato del consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Guerra Paro, Ety

Título: “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del usuario en un área de neonatología de un Centro Materno Infantil de Lima, 2024”.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del usuario en un área de neonatología de un Centro Materno Infantil de Lima, 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora Guerra Paro Ety de la Universidad Privada Norbert Wiener. El objetivo de este estudio es determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en un área de neonatología. Su ejecución ayudará a/permitirá conocer si existe relación entre las variables de investigación.

Procedimientos

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

- Leer detenidamente todo el documento y firmarlo.
- Participar voluntariamente en el estudio.
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta.

La entrevista/encuesta puede demorar entre 15 a 20 minutos. Los resultados de la/los cuestionarios se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no supone riesgo, es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida.

Beneficios

Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual) que le puede ser de mucha utilidad respecto a la percepción de la calidad de cuidados de enfermería proporcionados a los recién nacidos del área de neonatología.

Costo e incentivos

La participación no tiene ningún costo.

Confidencialidad

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

Derecho del paciente

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Guerra Paro Etty al número 956113674 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 924569790. E-mail comité.etica@uwiener.edu.pe.

CONSENTIMIENTO

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

Participante
Nombre:
DNI:

Investigador
Nombre:
DNI:

Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin

- 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	Universidad Wiener on 2024-10-23 Submitted works	3%
3	uwiener on 2023-11-20 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-03-31 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-06-14 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-05-23 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-07-20 Submitted works	<1%