



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las  
madres en recién nacidos en el área de neonatología del Hospital Luis  
Negreiros Vega, Callao - 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Cornejo Quispitongo, Sarita Zugeith

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0008-7151-1648>

**Asesor:** Mg. Rojas Trujillo, Juan Esteban

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-8886-8618>

**Lima – Perú**

**2025**

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

Yo, Cornejo Quispitongo, Sarita Zugeith, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Neonatología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024", Asesorado por el Docente Mg. Rojas Trujillo, Juan Esteban, DNI N° 42114088, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-8886-8618>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:421767752, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor(a)  
 Cornejo Quispitongo, Sarita Zugeith  
 DNI N° 41943004



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Rojas Trujillo, Juan Esteban  
 DNI N° 42114088

Lima, 18 de Enero de 2025

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

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><u>En el reporte turnitin se ha excluido manualmente solo lo que compone a la estructura del trabajo académico de investigación para Segundas Especialidades en Enfermería, y que no implica a la originalidad del mismo, tales como índice, subíndice, carátula.</u></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

### **DEDICATORIA**

Dedico este logro a mis hijos, quienes con su amor y alegría son mi mayor motivación. A

mi esposo, por ser mi constante apoyo y compañero en cada desafío, y a mi madre, cuyo

amor y sabiduría me han dado la fuerza para llegar hasta aquí.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos mis profesores, quienes han sido pilares fundamentales en mi formación académica y personal. Gracias por su dedicación, por compartir su conocimiento y por guiarme con paciencia y compromiso en cada paso de este proceso.

**Asesor: Mg. Rojas Trujillo Juan Esteban**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8886-8618>**

**JURADO**

**Presidente** : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

**Secretario** : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

**Vocal** : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.1.1 Problema general	4
1.1.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica	6
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. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1 Hipótesis general	16
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	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19

3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1 Técnica	21
3.7.2 Descripción de instrumentos	22
3.7.3 Validación	23
3.7.4 Confiabilidad	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1. Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	28
5. REFERENCIAS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	40
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	52
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin	53

## RESUMEN

El objetivo de estudio es determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos. Métodos: Se trabajará con una metodología aplicada, bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 100 madres que se encuentran en el servicio de neonatología en niños menores de 20 días de nacido del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao y para la recolección de datos se usará la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios validados y confiables. Luego de su aplicación se podrá recolectar datos que serán codificados y registrados en un matriz de datos la cual recibirá un tratamiento estadístico mediante el programa SPSS 25.0, con una técnica descriptiva e inferencial, siendo esta última a través del Rho de Spearman, la cual es una prueba que permitirá corroborar la validez y veracidad de las hipótesis de estudio, con lo cual poder brindar las conclusiones a las que se llegue en la medición de las variables de estudio.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción de las madres, recién nacidos.

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between the quality of care of nursing professionals and the satisfaction of mothers in newborns. Methods: A methodology applied will be used, under a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, with a sample of 100 mothers who are in the neonatology service in children under 20 days of age at the Luis Negreiros Vega Hospital, Callao and for data collection the survey technique will be used and two validated and reliable questionnaires will be used as an instrument. After its application, data can be collected that will be coded and recorded in a data matrix which will receive a statistical treatment through the SPSS 25.0 program, with a descriptive and inferential technique, the latter being through Spearman's Rho, which is a test that will corroborate the validity and veracity of the study hypotheses. with which to be able to provide the conclusions reached in the measurement of the study variables.

**Keywords:** Quality of care, maternal satisfaction, newborns

## **1. EL PROBLEMA**

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

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2022, más de tres de cada diez mujeres y recién nacidos en el mundo no reciben atención posnatal durante los primeros días después del parto, un período crítico en el que ocurren la mayoría de las muertes maternas e infantiles. Durante este tiempo, las secuelas físicas y emocionales del parto, que van desde lesiones hasta dolores persistentes y traumas, pueden ser incapacitantes si no se abordan. Sin embargo, estas condiciones suelen ser tratables de manera sencilla si se brinda la atención adecuada en el momento oportuno (1).

En el año 2020, cerca de un millón de neonatos sucumbieron en las primeras 24 horas tras su nacimiento, y el 75 % de los decesos neonatales se registraron durante la primera semana de vida. Entre las etiologías predominantes de mortalidad posterior al período neonatal y en los primeros cinco años de existencia destacan la neumonía, las enfermedades diarreicas, las malformaciones congénitas y el paludismo (2).

De manera análoga, un estudio estadounidense realizado en 2022, que incluyó a más de 21,000 madres, reveló que el 41.8 % enfrentó obstáculos para acceder a la atención prenatal, el 62 % no tuvo la posibilidad de contar con un acompañante de su elección, el 31.1 % reportó apoyo insuficiente para la lactancia materna, el 34.4 % indicó que el personal sanitario no utilizaba de forma consistente equipo de protección personal, y el 31.8 % consideró inadecuada la cantidad de trabajadores de la salud disponibles (3).

En un estudio realizado en Etiopía en 2024, se evidenció que más del 43 % de los padres manifestaron insatisfacción con los servicios de enfermería. Se identificó una asociación significativa entre la satisfacción de los padres y factores como la edad de los encuestados y la disponibilidad de asientos en la unidad de cuidados intensivos neonatales (4).

En el mismo ámbito, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que anualmente nacen 15 millones de bebés en la región, de los cuales 115,000 fallecen antes de cumplir un año y más de 80,000 mueren durante los primeros 28 días de vida. Cada minuto, ocho niños pierden la vida en su primer mes, otros ocho durante la primera semana, y ocho nacen muertos, siendo el 99 % de estos casos en países de bajos ingresos (5).

Un estudio realizado en Ecuador en 2023 destacó que garantizar la calidad, la eficiencia y la efectividad en la provisión de servicios de salud es una prioridad nacional, especialmente en aquellas áreas dedicadas a la atención materna y neonatal. No obstante, esta prioridad resulta insuficiente, ya que numerosos hospitales públicos no centran sus esfuerzos en identificar las limitaciones presentes en los servicios de salud, lo que genera insatisfacción entre los usuarios que buscan una atención de calidad (6).

Por otro lado, el INEI estimó que en 2021 se registraron 18 nacimientos por cada 1,000 habitantes en Perú, con un promedio de 14.2 en el Callao y 15.2 en Lima. Asimismo, la tasa de mortalidad neonatal fue de 10 por cada 1,000 nacidos vivos, de los cuales el 29 % correspondió a casos evitables, ya que ocurrieron en recién nacidos con peso adecuado y sin malformaciones congénitas letales (7) .

Otro estudio en los andes del país, reveló que el 25.2 % de las madres presentó un nivel de satisfacción intermedio, mientras que el 9.5 % expresó insatisfacción. En conclusión, aunque la mayoría de las encuestadas se encuentra satisfecha o muy satisfecha con los cuidados de enfermería recibidos, persiste un porcentaje significativo de insatisfacción. Esto evidencia la necesidad de optimizar ciertos aspectos para garantizar una atención de excelencia tanto a los recién nacidos como a sus madres (8). De igual forma en una investigación en Moquegua del 2022 indico que la satisfacción de las madres con los servicios de neonatología era normal. El nivel general de insatisfacción con la confianza generada por el servicio aumentó un 34% y un 70% en total (9).

La satisfacción de las madres hospitalizadas se traduce en el grado de cumplimiento de sus expectativas y demandas relacionadas con la atención integral recibida, siendo el resultado de procesos cognitivos complejos. En el contexto de neonatos gravemente enfermos, la intervención de la enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) se convierte en un factor crucial, ya que su atención adecuada favorece una disminución sustancial de la tasa de mortalidad neonatal, lo cual se refleja directamente en la calidad de los cuidados proporcionado (10).

Es allí donde el profesional de enfermería entra a tallar en una atención posnatal adecuada, existe una variedad de intervenciones basadas en evidencia que salvan vidas y que pueden mejorar la salud y la supervivencia materna y neonatal a lo largo de la atención continua, sin embargo, existe un gran reto para el profesional de enfermería que trabaja en el Hospital Negreiros, ya que, existe la ausencia de recurso humano para las áreas de alojamiento conjunto e intermedios, donde se debe de abordar con la atención integral del neonato, así como también la educación a las madres que por el nivel cognitivo muchas veces debe ser personalizado y repetitivo. Por lo tanto, se considera oportuno realizar porque consideramos la posible relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios y por ende nos realizamos la siguiente pregunta:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de Neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana e interpersonal y la satisfacción de las madres de recién nacidos?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres de recién nacidos?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión aspecto del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

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

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana e interpersonal y la satisfacción de las madres de recién nacidos

Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres de recién nacidos.

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

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

### **1.4.1. Teórica**

El estudio se justifica de manera teórica porque se brinda un análisis de las teorías e información existente para poder explicar la naturaleza de las variables, fundamentado en el caso de la calidad de atención por la Teoría de las Necesidades Humanas Básicas de Virginia Henderson las cuales son el foco principal de la práctica de la enfermería.

En el caso de la satisfacción de las madres por la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, donde a través de un enfoque humanizado se logra comprender las necesidades que la madre del recién nacido tiene y con ello lograr una mayor satisfacción.

### **1.4.2. Metodológica**

La investigación será de método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada lo cual nos permitirá comprender el comportamiento de ambas variables, además de confirmar hipótesis o supuestos por medio de la estadística que se originara mediante el uso de instrumentos validados y confiables, de esa forma se podría comprender las diversas relaciones causales entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de Neonatología.

### **1.4.3. Práctica**

La investigación será compartida con la jefatura de enfermería y al departamento de enfermería, con el fin de poder tomar acciones como un plan de mejora continua por el profesional de enfermería basado en la calidad, efectividad y eficacia del cuidado enfermero y mejorando la satisfacción de las madres en relación al cuidado del neonato. Este estudio será beneficioso para el desarrollo del servicio de neonatología en el cuidado del recién nacido al mostrar como este proceso se relaciona con la satisfacción de la madres la cual es un indicador clave de la calidad del servicio, con lo cual mejorar las estrategias en el servicio como una

mejor supervisión, un buzón de quejas para analizar los problemas que experimentan la madres en el servicios, mayores capacitaciones del personal entre otros.

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

### **1.5.1. Espacial**

Este trabajo se efectuará en el servicio de Neonatología del Hospital Luis Negreiros, en el distrito del Callao, departamento de Lima.

### **1.5.2. Temporal**

Los datos que serán estimados para la ejecución del trabajo de investigación presentados serán realizados dentro de los meses de octubre a diciembre del año 2024.

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

La población estará constituida por las madres de recién nacidos del servicio de Neonatología del Hospital Luis Negreiros.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Carvalhais et. al (11) en el 2022, Portugal, realizo un estudio cuyo objetivo fue “Evaluar la percepción de satisfacción de los padres de RN hospitalizados con relación a los cuidados de enfermería prestados” En un estudio cuantitativo, descriptivo, se aplicó la Escala de Apoyo de los Enfermeros a los Padres a cien padres de familia. Los resultados dieron una puntuación media de 4,67. El dominio instrumental mostró la mayor satisfacción de los padres de los cuatro dominios de la Escala; el dominio apreciativo, por otro lado, fue el segundo con un promedio de 4,73. Los dominios informativo y emocional obtuvieron las puntuaciones más bajas, con una puntuación de 4,58 y 4,59, respectivamente. Conclusión: Los padres están muy satisfechos con la atención de enfermería de sus hijos, pero todavía hay cosas que deben mejorarse, como la comunicación y la información establecida.

Zepeda (12) en el 2021, España, realizo un estudio cuyo objetivo fue: “Valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cuidados intensivos neonatales”. Quince participantes participaron en este estudio descriptivo, no experimental, en el que se utilizaron la escala de satisfacción de enfermería en cuidados críticos (NICSS) y la escala CARE-Q. Los resultados mostraron que el 89 % de las subcategorías del instrumento CARE-Q y el 85 % de las variables del instrumento NICSS consideran que la atención que brindan las enfermeras es satisfactoria. Los padres están satisfechos con la atención médica.

Lake et al. (13) en el 2020 en Estados Unidos, tuvo como objetivo “Describir la satisfacción de los padres de bebés en cuidados intensivos neonatales y determinar cómo se relaciona la satisfacción con la atención de enfermería omitida en una muestra de unidades de enfermería de EE. UU.” El diseño es relacional y horizontal. Se reclutaron 30 unidades de

cuidados intensivos neonatales que se inscribieron en la Base de Datos Nacional de Calificación de Calidad de Enfermería. En cada sitio, se contrataron diez padres de bebés. El instrumento EMPATHIC-38 se utilizó para medir la satisfacción de los padres. Resultancias: La satisfacción de los padres fue elevada (5,70/6,00). Los departamentos marginados tuvieron un 25% y un 51% de diagnósticos faltantes, respectivamente, mientras que todos los departamentos tuvieron un 40% de diagnósticos faltantes. Conclusión: Padres que están ingresados a una unidad de cuidados intensivos neonatales en los Estados Unidos Los Estados Unidos están muy satisfechos.

Jayasinghe et al. (14) en el 2020 en India, tuvo como objetivo de: “Describir la satisfacción materna con la atención recibida por los neonatos y las madres durante su estancia en los hospitales de atención secundaria y terciaria en un distrito de Sri Lanka.” Se realizó un estudio descriptivo en 235 puérperas madres de recién nacidos que recibieron atención de sepsis en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Se utilizaron cuestionarios administrados por un entrevistador para evaluar la satisfacción de la madre con la atención materna y el recién nacido. Resultados: La puntuación media de satisfacción con la atención materna fue 84,2 (rango 49-100), y la puntuación media de satisfacción con la atención neonatal fue 94,0 (rango 52-98). La mayoría de las madres estaban satisfechas con la atención del recién nacido y la atención materna (n=208; 88,5%). Conclusión: la atención materna y neonatal fue generalmente satisfactoria para las madres. Existe una disparidad entre la oferta y las necesidades de salud.

### **2.1.2. A nivel nacional:**

Garcia et al. (15) en el 2024 realizaron un estudio cuyo objetivo fue: “determinar la relación que existe entre la calidad del Cuidado Humano de Enfermería y la satisfacción de las madres.”. Mediante dos cuestionarios, este estudio cuantitativo, correlacional y transversal se

llevó a cabo en 177 madres de recién nacidos hospitalizadas. Los resultados revelaron que un gran porcentaje de cuidadores (44%) estaba en el nivel alto, el 43% estaba en el nivel medio y el 13% estaba en el nivel bajo. La mayoría de las madres en la unidad de cuidados intensivos neonatales (48%) estaban generalmente satisfechas, el 37 % estaban satisfechas y el 15 % no estaban satisfechas. Se encontró una correlación significativa entre la satisfacción materna y la calidad de la atención humanística.

Pariasca (16) en el 2023 realizó un estudio cuyo objetivo fue: “determinar la relación entre la primera variable, satisfacción de las madres de recién nacidos, y, la segunda variable, el cuidado de enfermería al neonato en el Hospital San José del Callao” Se presentó un diseño transversal no experimental utilizando métodos cuantitativos, utilizando análisis estadístico de los datos del cuestionario y pruebas de inferencia de las respuestas. La muestra consistió en 130 madres de recién nacidos. Las variables examinadas tienen una correlación positiva y significativa. Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,841 y una alta calidad de atención también demostraron esto. Se descubrió que las diversas facetas del cuidado del recién nacido están significativamente relacionadas con la satisfacción materna.

Robles (17) en el 2021 realizó un estudio cuyo objetivo fue: “ Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia”. Las instrucciones técnicas para la evaluación de la calidad y la evaluación de la satisfacción se aplicaron a una muestra de 59 participantes y resultaron válidas y confiables. El método utilizado fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, prospectivo y transversal. Los resultados muestran que el 42,95% de las madres calificaron la calidad de la atención regularmente, lo que indicaba una satisfacción moderada, mientras que el 25% de las madres

calificaron la calidad de la atención alta, lo que indicaba una satisfacción alta. La conclusión es que las dos variables tienen una alta correlación positiva.

Agreda et. al (18) en el 2020, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado”. El estudio utiliza métodos cuantitativos, descriptivos y transversales. En una muestra de 60 participantes, se utilizó el instrumento "Percepción del personal de enfermería sobre el cuidado humano y la satisfacción entre madres de recién nacidos hospitalizados". El setenta por ciento de los enfermeros sintieron los cuidados de enfermería humanizados, mientras que el treinta por ciento no. Por otro lado, el 46,7% estaba muy satisfecho, el treinta por ciento estaba moderadamente satisfecho y el 23,3% estaba poco satisfecho. La conclusión es que las dos variables tienen una correlación estadísticamente significativa.

Barrera et. al (19) en el 2020, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido”. La Encuesta de Atención al Recién Nacido y Satisfacción Materna se administró a una muestra de 40 participantes y se desarrolló como un estudio analítico, observacional, transversal y prospectivo. Resultados: el 72,5% de los participantes (29 personas) expresó altos niveles de atención y alta satisfacción, el 37,5% de los participantes (15 personas) expresó estar satisfecho, y ninguna de las personas que participaron expresó bajos niveles de atención o insatisfacción. Conclusión: las dos variables tienen una correlación significativa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención del profesional de enfermería**

Es el nivel en el que las áreas de salud enfocadas en la población tienen más probabilidades de lograr los resultados deseados. A medida que el personal de salud evalúa

regularmente cada una de las prestaciones de servicios a los usuarios, la calidad de la atención sigue mejorando (20).

El uso de recursos para comprender la satisfacción de los pacientes define la calidad del cuidado de enfermería. El usuario recibe el servicio mediante un proceso evidenciado con ciencia y tecnología, lo que demuestra haber hecho lo correcto o lo incorrecto, lo que garantiza la calidad. Todo este sistema está dirigido por el personal de enfermería, quienes también toman decisiones en cada acción clínica utilizando principios, costumbres, autoridad, etc. (21).

Son todas las acciones que realiza cada establecimiento de salud durante el tiempo de atención al usuario utilizando el método técnico-humano para obtener los resultados deseados en términos de eficacia, eficiencia, seguridad y satisfacción de los usuarios por parte de los profesionales de la salud (22).

La provisión de servicios accesibles y equitativos, así como el desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en intervenciones consideradas seguras que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tienen el potencial de impactar en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición, contribuyen a la satisfacción del usuario (23).

### **2.2.1.1. Teoría de las Necesidades Humanas Básicas de Virginia Henderson**

Necesidad La teoría de Virginia Henderson sirve como modelo para la práctica de la enfermería. Para acelerar la mejora de los pacientes durante la hospitalización, se deben hacer esfuerzos para aumentar su independencia durante la recuperación. El modelo de Virginia Henderson centra la práctica de la enfermería en las necesidades humanas básicas. Esto dio lugar a muchos otros modelos que enseñan a las enfermeras cómo ayudar a los pacientes en función de sus necesidades. Henderson creía que la enfermera debería actuar en nombre del paciente sólo cuando este carece del conocimiento, la fuerza física, la voluntad o la capacidad para hacer las cosas de forma independiente o para administrar adecuadamente el tratamiento.

La idea es ayudar o promover la recuperación del paciente hasta que sea capaz de cuidar de sí mismo. También incluye la atención a recién nacidos y todo tipo de pacientes (24).

### **2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de atención del profesional de enfermería**

**Humana e Interpersonal:** El cuidado humanizado constituye un pilar esencial en la ciencia de la enfermería, fundamentándose en acciones transpersonales orientadas a salvaguardar, promover y preservar la dignidad humana del personal de enfermería. Este enfoque trasciende la mera aplicación de tecnología o cuidados rutinarios, al incorporar elementos tales como la aceptación de citas, el fomento de relaciones interpersonales positivas, el intercambio de sentimientos y emociones, así como la comunicación efectiva dentro de la práctica profesional (25).

Asimismo, se enfoca en la intervención incondicional de las enfermeras durante sus interacciones con los pacientes, buscando favorecer la recuperación de su independencia y autonomía. Este proceso implica promover un estado óptimo de salud física mediante la comunicación terapéutica, la empatía y la escucha activa. La creación de vínculos que reflejen de manera coherente los pensamientos, sentimientos y dimensiones psicológicas, sociales y espirituales de los pacientes es fundamental en este enfoque (26).

**Técnica Científica:** Son los elementos esenciales, tanto estructurales como procedimentales, que los proveedores de servicios de salud deben cumplir al ofrecer atención. Estos requisitos son considerados imprescindibles y apropiados para asegurar una prestación eficiente y de calidad de los servicios de salud (27). Además, sigue protocolos y guías de enfermería basados en principios científicos y técnicos para la atención del paciente. Incluye aspectos clave como la eficacia, que hace referencia a la capacidad de obtener beneficios para la salud a través de la correcta aplicación de normas técnicas, y la seguridad, que está relacionada con la forma en

que se brinda la atención y cómo se organiza este proceso, con el fin de mejorar la salud y reducir los riesgos (28).

**Aspecto del entorno:** Es el entorno en el que las organizaciones de salud proporcionan atención médica, confort, privacidad y un ambiente adecuado. Las enfermeras fomentarán un clima de confianza, garantizando el respeto por la confidencialidad mientras realizan los procedimientos de evaluación necesarios (29). La dimensión del entorno físico se refiere a la configuración de la institución y a las características específicas de los servicios de salud, incluyendo su disposición y organización (30).

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

La enfermera es responsable de garantizar la calidad del cuidado, por lo que debe establecer un proceso interpersonal dinámico, identificar y priorizar diagnósticos y crear e implementar planes de cuidado tomando en cuenta los aspectos psicológicos, espirituales y socioculturales del paciente. Tiene en cuenta a la familia, las relaciones interpersonales y profesionales, el afecto y la escucha de sus preocupaciones y temores, brindando seguridad a la familia y al bebé. El cuidado que brinda va más allá del método (31).

La satisfacción se puede definir como la acción de dar placer, dar gusto, la realización del deseo, la razón, la satisfacción o la acción de alguna queja, incluso puede ser comprendida por; que se debe dar solución, llenar, cumplir o saciar, estar conforme con uno o con algo; es decir, es hacer bastante. Aunque hay muchas definiciones y difícil de definir, la satisfacción se refiere solo a algo o alguien si se espera algo que se quiere o desea. Además, se dice que la satisfacción es subjetivo por naturaleza al medir e interpretar su presencia porque es el resultado de un proceso que comienza en la percepción de las personas y termina en el mismo (32).

La satisfacción es una percepción psicológica que incluye sentimientos, bienestar y satisfacción por haber obtenido el producto o servicio que esperaba. La satisfacción del usuario se basa en las expectativas, y cuanto mayor sea el cumplimiento de las expectativas por parte de la institución, mayor será la satisfacción del usuario, siendo este el principal criterio para la perdurabilidad de la institución. (33).

La satisfacción es la sensación que experimenta una persona cuando logra equilibrar sus necesidades o grupo de necesidades con los objetivos que las reducen. Por lo tanto, la satisfacción es la sensación de término relativo de motivación que me impulsa a perseguir sus objetivos (34).

### **2.2.2.1 Teoría de Enfermería**

#### **La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson**

Su teoría de la práctica de enfermería se basa en los 10 factores de enfermería, que la ayudan a establecer una base ética y filosófica adecuada para la atención de enfermería. El primero es crear un sistema de valores humanos altruista. Este factor se puede definir como la satisfacción obtenida al brindar atención, un trabajo de calidad y la satisfacción del paciente. Los tres primeros son factores interdependientes que proporcionan la base filosófica de la ciencia de la enfermería. La Escuela de Enfermería es el hogar de Watson. Los teóricos de esta escuela de pensamiento creen que la atención al paciente puede mejorarse si los miembros de la familia pueden recibir e integrar información espiritual y cultural. J. Watson tiene una orientación existencial, fenomenológica y espiritual basada en la metafísica, las humanidades, el arte y la antropología. Creo que la teoría de Gene Watson se centra principalmente en la enfermería y trata de explicar cómo las enfermeras hacen lo que hacen (35).

### 2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción de las madres

**Validez:** La madre ve el cuidado de enfermería como el buen trato, la observación continua, la suavidad y la respuesta rápida a las necesidades del neonato, incluida la alimentación, el cambio de pañal y otros requisitos básicos. Estas respuestas hacen que las mujeres piensen que las enfermeras son delicadas, atentas a su hijo, bruscas e indiferentes. Es reconfortante para la madre ver la imagen positiva de la enfermera, tratando de comprender sus necesidades y deseos y brindando la oportunidad de brindar un cuidado adecuado para la recuperación del recién nacido (36).

Es el conjunto de actividades destinadas a ayudar a las madres recién nacidas a recuperarse mediante el uso de recursos humanos, físicos y tecnológicos para intervenir tanto en la prevención como en el tratamiento de las patologías que alteran el cuerpo de las personas y que requieren diagnóstico y tratamiento; también participan en su recuperación y rehabilitación (37).

Es esencial lograr una atención que pueda satisfacer los requerimientos tributarios de la atención, brindar resultados adecuados y satisfactorios al proporcionar continuidad terapéutica y confianza, y que sea proporcionada por la efectividad y eficiencia de la atención utilizando la mejor de las capacidades para la prestación del servicio, garantizando así los mejores resultados para los individuos y las comunidades. En otras palabras, es esencial obtener la atención que pueda (38).

**Lealtad:** Cuando el profesional de enfermería cumple sus funciones de manera confiable; es decir, el usuario, siente confianza, mantiene una relación terapéutica y comunicación asertiva durante su cuidado por parte del profesional; también considera a la enfermera enfocada en su trabajo asistencial, brindando una atención humanizada,

solucionando los problemas de los usuarios, cumpliendo al tiempo previsto, con amabilidad, respeto y amor por su trabajo; y la madre del recién nacido (39) .

Es el cuidado completo que reciben las madres siendo conscientes de sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Durante todo el proceso de maternidad, es necesario tratar a la madre como una persona completa y brindarle el apoyo emocional y físico adecuado. Además, una comunicación eficaz requiere un intercambio de información claro y preciso, así como la capacidad de escuchar y comprender las preocupaciones y necesidades de las madres (40).

Las madres de recién nacidos son fieles al centro de atención médica en el que nacen. El lugar debe tener materiales completos, una temperatura adecuada, buena iluminación, higiene, ruidos incómodos y un ambiente en buen estado de conservación. Contar con empleados que trabajen por completo, sean compasivos y gestionen correctamente los servicios asignados es esencial (41).

## **2.3. Formulación de la Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de Neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de Neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana e interpersonal y la satisfacción de las madres de recién nacidos

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres de recién nacidos

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión aspecto del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos

### **3. METODOLOGÍA**

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

Esta investigación será de método hipotético – deductivo, este método es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (42).

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

Será de enfoque cuantitativo porque se explicará la realidad en base a resultados de medición de las variables del estudio (43).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Para la investigación se contará con un tipo de estudio aplicada, que permitirá analizar los conocimientos teóricos previos para la interpretación de un evento en una población o muestra (44).

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

El estudio será de diseño no experimental de corte transversal, dado que no habrá manipulación de la variable en estudio, así como el estudio será realizado en un solo momento y lugar. Por otro lado el estudio es de alcance correlacional porque se busca la relación entre las variables de estudio (45).

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

La población estará compuesta por 100 madres que se encuentran en el servicio de neonatología en niños menores de 20 días de nacido del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao. Dado que la población es finita no se contará con muestra.

**Criterios de inclusión:**

- Madres que acepten trabajar en el proyecto de investigación de manera voluntaria (consentimiento informado).
- Madres que se encuentren en el servicio de neonatología.
- Madres con neonatos menores de 20 días de nacido.
- Madres con secundaria completa
- Madres lúcidas, orientas en tiempo y espacio.
- Madres que hayan recibido atención en el servicio de neonatología en un trimestre del 2024

**Criterios de exclusión**

- Madres que no acepten participar en el proyecto de investigación.
- Madres de otros servicios.
- Madres con neonatos mayores de 20 días de nacido.
- Madres con secundaria incompleta.
- Madres que presenten algún déficit cognitivo el cual impida rellenar la encuesta.
- Madres que no hayan recibido atención en el servicio de neonatología en un trimestre del 2024

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>Calidad de atención de enfermería</b>	En el grado en el cual los servicios de salud maximizan el bienestar del paciente y son congruentes con los conocimientos profesionales de enfermería (46).	En el grado en el cual los servicios de salud maximizan el bienestar de las madres en recién nacidos en el área de neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao y son congruentes con los conocimientos profesionales de enfermería, lo cual será medido por un cuestionario de 22 ítems que considera 2 dimensiones calidad objetiva y calidad subjetiva (48).	Humana e Interpersonal  Técnica Científica  Aspecto del entorno	Efectividad Eficacia Información Conocimientos  Equipamiento adecuado y moderno Infraestructura funcional Ambientes adecuadamente iluminados Limpieza y orden  Respeto y sensibilidad Información a los padres Trato amable con la madre y el recién nacido Visita parental	Ordinal	Alta (110-150)  Media (70-109)  Baja (30-69)
<b>Satisfacción de las madres</b>	Es la percepción del paciente sobre el cumplimiento de las expectativas respecto a las dimensiones del cuidado como son el arte, calidad técnica del cuidado, disponibilidad, continuidad y eficacia del cuidado de enfermería (47).	Es la percepción de las madres en recién nacidos en el área de neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao, sobre el cumplimiento de las expectativas respecto a la atención del recién nacido lo que será medido con un cuestionario de 11 ítems y dos dimensiones validez y lealtad (49).	Validez  Lealtad	Atención de calidad Eficacia  Compromiso de las madres Cumplimiento del personal de la salud	Ordinal	Baja (11-21)  Media (22 - 32)  Alta (33-44)

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

#### **3.7.1. Técnica**

Variable 1: Se utilizará la encuesta

Variable 2: Se utilizará la encuesta

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **a) Instrumento para medir la variable calidad de atención de enfermería:**

Para medir el **calidad de atención de enfermería**, se usará el cuestionario de autoría de Muñoz (48), realizado en el Perú en el año 2022.

El cuestionario es constituido por 30 ítems, distribuido en 3 dimensiones: Humana e Interpersonal (12 ítems), Técnica Científica (8 ítems) y Aspecto del entorno (10 ítems).

Para la calificación de las respuestas se empleará la escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Alta (110-150)

Media (70-109)

Baja (30-69)

##### **b) Instrumento para medir la variable satisfacción de las madres:**

Para medir la **Satisfacción de las madres**, se utilizará un cuestionario de la autora Villavicencio (49) realizado en el Perú en el año 2022.

El cuestionario esta constituido de 11 ítems que considera las dimensiones de; Validez (6 ítems) y Lealtad (5 ítems)

Para la calificación de las respuestas se empleará la escala de Likert: Malo (1), Regular (2), Bueno (3), Excelente (4).

Para medir la variable se usara los siguientes niveles:

Baja (11-21)

Media (22 - 32)

Alta (33-44)

### **3.7.3. Validación**

#### **a) Instrumento para medir la variable calidad de atención de enfermería:**

Para validar el contenido del instrumento se consultó a 3 expertos y se tomaron en cuenta sus juicios con un resultado de la V de Aiken de 0.98 lo que nos indica que la validación del instrumento fue calificada con alta validez (48).

#### **b) Instrumento para medir la variable Satisfacción de las madres:**

Para validar el contenido del instrumento se consultó a 3 expertos y se tomaron en cuenta sus juicios con un resultado de la V de Aiken de 0.99 lo que nos indica que la validación del instrumento fue calificada con alta validez (49).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **a) Instrumento para medir la variable calidad de atención de enfermería:**

Para asegurar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto con un tamaño de muestra de 20 individuos, arrojando un valor alfa de Cronbach, de 0,903 (48).

#### **b) Instrumento para medir la variable Satisfacción de las madres:**

Para asegurar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto con un tamaño de muestra de 20 individuos, arrojando un valor alfa de Cronbach, de 0,750 (49).

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

El plan de procesamiento, los datos serán registrados en una tabla matriz de datos elaborada en la hoja de cálculo Microsoft Excel 2019, luego estos serán exportados al software estadístico IBM SPSS Statistics 26.0., en donde se editarán los rótulos de las variables involucradas.

Al ser un estudio de diseño correlacional, se utilizará para el análisis de datos la prueba de correlación Chi-cuadrado de Pearson para evaluar el objetivo general del estudio y un análisis descriptivo para ver el comportamiento de las variables principales del estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para la salvaguarda de derechos humanos el Informe de Belmont tuvo como fin fundamental contar con principios éticos que direccionan a las personas en la ejecución de la práctica médica. Esto implica ciertos valores en la investigación donde es vital la integración del conocimiento científico en conexión con las personas. Los principios éticos fueron redactados en el informe de Belmont que son elementos importantes en la investigación con seres humanos. Los principios bioéticos son cuatro y se describen a continuación:

#### **Principio de autonomía**

El principio de autonomía es referido como el deber de poder diferenciar valores o decisiones personales de cada participante. Ya que ellos tienen derechos en relación a libre albedrío. Como norma principal de este principio es el consentimiento informado, documento legal, donde el participante estará libre de decidir su participación o no. En la aplicación del estudio se le brindará a cada participante el consentimiento informado para que elija si desea participar en el estudio.

**Principio de beneficencia**

Este principio es referido a las acciones de buena voluntad. La beneficencia es entendida por la benevolencia que significa la decisión, deseo de realizar el bien con la finalidad de realizar un acto sin causar daño a la humanidad. En la aplicación del estudio se explicará cada participante los beneficios del estudio.

**Principio de no maleficencia**

Este principio está referido a no realizar daño alguno a los demás. Caracterizado por prevenir hacer daño, prevenir la imprudencia, la negligencia. Durante los quehaceres de la práctica evitar el daño físico, mental y psicológico o social. En la aplicación de este principio, no se tomarán datos de índole medica de cada paciente para poder generar daño.

**Principio de justicia**

El principio se refiere en dar un trato justo a los participantes del estudio sin discriminación de sus diferentes características sociales y culturales. En la aplicación de este principio, no se discriminará y se tratará de igual manera a cada participante.



Elaboración de los anexos.																			
Revisión Final de proyecto.																			
Aprobación del proyecto.																			
Aplicación del trabajo de campo.																			
Redacción del informe.																			

<b>LEYENDA:</b>	Actividades Cumplidas		Actividades por cumplir	
-----------------	-----------------------	---	-------------------------	---

## 4.2. Presupuesto

**Tabla Presupuesto Detallado**

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Computación Típeo	Hoja	500	1.50	750
	Internet	Horas	500	1.50	750
	Encuadernación	Unidad	06	30.00	180
	Viáticos	Unidad	60	7.00	420
	Movilidad	Unidad	180	2.00	360
	Otros				300
	<b>Sub-total</b>				<b>2760</b>
Material	Papel bond	Ciento	3	10.00	30,00
	Lapiceros	Unidad	06	2.00	12
	Archivadores	Unidad	02	15.00	30
	Memoria USB	Unidad	01	25.00	45
	Otros				100
	<b>Subtotal</b>				<b>217</b>

**Tabla Presupuesto Global**

N°	ÍTEM	Costo (S/.)
1	Servicios	2760
2	Recursos materiales	217
	<b>Total presupuesto</b>	<b>2977</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. la OMS insta a ofrecer atención de calidad a las mujeres y los recién nacidos en las primeras semanas cruciales después del parto [Internet]. 2022 [citado el 21 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/30-03-2022-who-urges-quality-care-for-women-and-newborns-in-critical-first-weeks-after-childbirth>
2. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la supervivencia y el bienestar de los recién nacidos. [Internet]. Ginebra - Suiza: OMS; 2020 [actualizado en septiembre de 2020; acceso 02 de julio de 2023] [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
3. Lazzarini M, Covi B, Mariani I, Drglin Z, Arendt M, Nedberg IH, et al. Quality of facility-based maternal and newborn care around the time of childbirth during the COVID-19 pandemic: online survey investigating maternal perspectives in 12 countries of the WHO European Region. *Lancet Reg Health Eur* [Internet]. 2022 [citado el 18 de agosto de 2024];13(100268):100268. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.lanpe.2021.100268>
4. Elfios E, Awoke N, Geta T, Kebede C, Hassen A. Parental satisfaction with neonatal intensive care unit services and associated factors in Ethiopia: systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs* [Internet]. 2024;23(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-024-01902-3>
5. CEPAL & la División de Población de las Naciones Unidas. América Latina y el Caribe perdió casi 3 años de esperanza de vida al nacer entre 2019 y 2021 a consecuencia de la pandemia de COVID-19. [Internet]. Vitacura - Chile: CEPAL; 2020 [Citado 02 de julio de 2023] [Internet]. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/noticias/america-latina-caribe-perdio-casi-3-anos-esperanza-vida-al-nacer-2019-2021-consecuencia-la>

6. Suquillo A. Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí. Unacheduc; 2023 [cited 2024 Dec 21]; Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11142>
7. INEI. Perú: Estado de la Población en el año del bicentenario, 2021.[sede Web]. Lima - Perú: INEI; 2021 [actualizado en enero de 2021; acceso 03 de julio de 2023] [Internet]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1803/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1803/libro.pdf)
8. Fretel N, Castro C, Manyari G, Ricra C, Canchari Y, Inga G. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. Revista Vive [Internet]. 2024 [citado el 21 de diciembre de 2024];7(19):164–73. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2664-32432024000100164](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432024000100164)
9. Ursula C. Relación de la satisfacción con la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos hospitalizados Hospital Regional Moquegua, 2022 Universidad Católica de Santa María; 2023 [cited 2024 Aug 18]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/9ed401dd-45ab-46c5-bd98-322a9afd201c>
10. Zhinin V, Tandazo B, Analuca M. Estresores Parentales en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de Loja, Ecuador. San Gregorio [revista en Internet] 2020 [acceso 02 de julio de 2023]; 1(1): 187-196. Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072020000400187](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000400187)
11. Carvalhais M, Moreira D, Oliveira I, Leonardo T, Oliveira A. Satisfação dos pais relativamente aos cuidados de enfermagem em cuidados intensivos neonatais. Salud UIS. [Internet] 2022 [acceso 09 de julio de 2023]; 54(1): 1-8. Disponible en:

- <https://ouci.dntb.gov.ua/en/works/73oOWK07/>
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 magistral]. España. Universidad de Oviedo; 2021. [Internet]. Disponible en: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM\\_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
  13. Lake ET, Smith JG, Staiger DO, Hatfield LA, Cramer E, Kalisch BJ, et al. Parent satisfaction with care and treatment relates to missed nursing care in neonatal intensive care units. *Front Pediatr* [Internet]. 2020;8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3389/fped.2020.00074>
  14. Jayasinghe C, Abeysena C. Maternal satisfaction on postnatal and neonatal care of babies treated for neonatal sepsis in secondary and tertiary care hospitals of a district in Sri Lanka. *J Coll Community Physicians Sri Lanka* [Internet]. 2020;26(1):17. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4038/jccpsl.v26i1.8209>
  15. Garcia M, Hipólito G. Calidad del Cuidado Humano de Enfermería y Satisfacción de Madres de Recién Nacidos en Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal Universidad Nacional de Trujillo; 2024 [cited 2024 Aug 18]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/e765a154-15e3-42d1-bae1-0fd4e69c89f2>
  16. Pariasca R. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. Universidad César Vallejo; 2023. [cited 2024 Aug 18]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121956>
  17. Robles M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020. [tesis de especialidad]. Perú. Universidad Peruana Unión; 2021.

- [Internet]. Disponible en:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Agreda R, Prado G. Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020. [tesis de especialidad]. Perú. Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. [Internet]. Disponible en:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8504/1/REP\\_ROSMERY.AG REDA\\_VIVIANA.PRADO\\_PERCEPCION.DEL.CUIDADO.HUMANIZADO.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8504/1/REP_ROSMERY.AG REDA_VIVIANA.PRADO_PERCEPCION.DEL.CUIDADO.HUMANIZADO.pdf)
  19. Barrera D, Huapaya M. Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos hospital materno infantil el Carmen. Huancayo I Trimestre 2020. [tesis de especialidad]. Perú. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2020. [Internet]. Disponible en:  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7175/2EN.NEO044 B25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  20. Pariasca R. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121956>
  21. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022. Universidad Continental; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12472>
  22. Aguirre Y, Bocanegra Y. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2022. Disponible en:

- <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10559>
23. Alvaron G. Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de Neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo-2018. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18107>
  24. Míguez J. Las 14 necesidades de Virginia Henderson [Internet]. ServiSalud. 2021 [citado el 25 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.servisalud.com.do/post/las-14-necesidades-de-virginia-henderson>
  25. Prias H. Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de enfermería. Revisalud Unisucre, [Internet] 2017; 3(1). [citado el 25 de agosto de 2024] Disponible en: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/575>
  26. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. [Tesis de especialidad] 2018 [citado el 25 de agosto de 2024] Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado\\_AndamayoQuito\\_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  27. García A, Camargo M, Fajardo M. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2018; 50(1):47–57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v50n1-2018005>
  28. Araujo M, da Silva D, Wilson A. Nursing interventions in palliative care in the intensive care unit: A systematic review. Enferm Intensiva [Internet]. 2023;34(3):156–72. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.001>
  29. Cerna L., Ruiz Y. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020. Universidad

- César Vallejo; 2020 [citado el 25 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60683>
30. Quintero R, Toirac Y, Laffita D, Rodríguez I, Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Infodir [Internet]. 2021;0(37). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
  31. Vivas M. Calidad del registro de enfermería y calidad de atención en los servicios de neonatología de un Hospital Nacional 2022. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113985>
  32. Huanca ME, Rojas LJ. Percepción de madres sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de inmunización en un centro de salud, 2021. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91893>
  33. Rodríguez J. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en usuarios hospitalizados en el Hospital de apoyo II Sullana. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133695>
  34. Quizhpe N. Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área control de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111657>
  35. Carreal M, Hidalgo G, Merma X. Relación entre la aplicación y percepción del cuarto factor: ayuda-confianza de la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson en los enfermeros del Servicio de Emergencia de un hospital nacional. 2018 [citado el 18 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3722>
  36. Chuquitaipe D. Calidad de atención y satisfacción de los padres respecto al tamizaje neonatal en un hospital EsSalud del Cono Sur – 2022. Universidad César Vallejo; 2022.

- Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94834>
37. Ramirez N. Calidad de atención y cumplimiento del control del niño sano en madres de la Asociación Pro-vivienda San Hilarión, 2020. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60697>
  38. Guerrero A. Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios neonatales en contexto Covid-19 hospital regional Lambayeque. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78774>
  39. Villavicencio Y. Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98777>
  40. Alfaro J. Motivación laboral y calidad del cuidado de enfermería del servicio de neonatología. “Hospital Víctor Lazarte Echegaray”, en tiempos de COVID-19. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47200>
  41. Cano C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote - 2019. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52981>
  42. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios [Internet]. 2017 [citado el 1 de enero de 2022]; 82: 1-26. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
  43. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres C. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. 2018. 403 p.

44. Vargas Z. La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Rev Educ* [Internet]. 2009;33(1):155. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
45. Ochoa J, Yunkor Y. El estudio descriptivo en la investigación científica. *El Estud Descr en la Investig científica* [Internet]. 2020;2(2):1–19. Disponible en: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
46. Trincado T, Fernández E. Calidad en enfermería. *Rev Cuba Enfermer* [Internet]. 2017;11(1):1–5. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001)
47. De los Rios J, Avila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investig y Educ en Enfermería* [Internet]. 2004;XXII(2):128–37. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
48. Muñoz C. Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III Lima, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100941>
49. Villavicencio Y. Calidad de atención de enfermeras y nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados en un hospital del Cusco, 2022. Universidad César Vallejo; 2022. [cited 2024 Aug 18]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98777>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### “Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de Neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de Neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería:</b> Humana e Interpersonal Técnica Científica Aspecto del entorno</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental, transversal <b>Enfoque :</b> Cuantitativo <b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana e interpersonal y la satisfacción de las madres de recién nacidos?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana e interpersonal y la satisfacción de las madres de recién nacidos</p>	<p><b>H0:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de Neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024.</p>	<p><b>Variable 2 Satisfacción del cuidado de enfermería:</b> Validez Lealtad</p>	<p><b>Población/Muestra</b> 100 madres que se encuentran en el servicio de neonatología en niños menores de 20 días de nacido del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao</p>
<p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres de recién nacidos?</p>	<p>Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres de recién nacidos.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana e interpersonal y la satisfacción de las madres de recién nacidos</p>		<p><b>Técnica:</b> encuesta</p>
<p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión aspecto del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos?</p>	<p>Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión aspecto del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres de recién nacidos</p>		<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de calidad de atención de enfermería. Cuestionario de satisfacción de las madres en recién nacidos</p>

---

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

---

**Anexo 2: Instrumentos****CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

A continuación, se realiza la evaluación de la calidad de atención en la recepción del recién nacido en base a la siguiente escala valorativa.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Humana e Interpersonal</b>					
1	El personal se identifica plenamente con Ud.					
2	El personal a cargo la identifica a Ud. por su nombre					
3	El personal a cargo de la atención de su bebé tiene un trato adecuado y respetuoso.					
4	El personal médico a cargo responde a sus inquietudes.					
5	El personal viste uniforme limpio y ordenado					
6	Recibe su bebé formula láctea maternizada					
7	Recibe información de bioseguridad en el servicio					
8	El personal es amable con Ud. y le proporciona apoyo emocional de requerirse					
9	Recibe información sobre el estado de su bebé					
10	Se facilita el ingreso del padre y se le informa adecuadamente					
11	Su bebé se encuentra adecuadamente identificado					
12	Sus comentarios son escuchados por el personal a cargo					
	<b>DIMENSIÓN 2: Técnica Científica</b>					
13	La atención recibida a su bebé es inmediata y adecuada					
14	El personal responde a sus preocupaciones por su bebé					
15	El personal se encuentra debidamente capacitado para la atención de su bebé					
16	Se le informa sobre los procedimientos para la atención de su bebé					
17	Se le ha enseñado acerca de la lactancia materna y sus beneficios					

18	Considera Ud. que se emplea técnicas y conocimientos actuales en el cuidado de su bebé					
19	El personal le brinda seguridad con respecto a la evaluación tratamiento de su bebé					
20	Se le informa sobre la administración de inmunizaciones					
	<b>DIMENSIÓN 3: Aspecto del entorno</b>					
21	El ambiente se encuentra ordenado					
22	El ambiente tiene una adecuada limpieza y en buen estado					
23	Los equipos y materiales se encuentran limpios					
24	Los ambientes cuentan con ventilación adecuada					
25	La iluminación es adecuada en los ambientes					
26	Los ambientes de hospitalización son cómodos					
27	El lactario está disponible para dar de lactar					
28	Considera Ud. que el área de atención de su bebé es adecuada.					
29	El ambiente cuenta con señalización					
30	Se le permite el alojamiento conjunto					

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100941>

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIÉN NACIDOS

A continuación, se realiza la evaluación de la satisfacción de las madres de recién nacidos en base a la siguiente escala valorativa.

Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4

		1	2	3	4
	<b>Dimensión 1: Validez</b>				
1	Después de la atención recibida. Como considera usted el nivel de atención del personal de salud.				
2	El personal de salud ejecutó la atención de su hijo correctamente				
3	Usted observó que la atención recibida fue con calidez				
4	Usted se sintió satisfecha con la atención brindada				
5	Usted comprendió los resultados que le manifestó el profesional de los análisis de laboratorio que le realizaron a su hijo				
6	Al alta entendió las indicaciones que se les brindo por parte del profesional para el cuidado de su hijo en casa.				
	<b>Dimensión 2: Lealtad</b>				
7	Se siente convincente de que su hijo sea atendido con eficiencia en el hospital				
8	Consideraría retornar a los servicios de este hospital para la atención de su hijo.				
9	Usted recibe consejería de salud mientras espera ser atendido				
10	Usted se encuentra motivada por la atención que se le brindo a su hijo en el hospital.				
11	En qué medida usted recomendaría a otra madres de su mismo caso a tratarse en este hospital.				

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98777>

### Anexo 3. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigadores :  
 Título : “Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el área de neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2024”

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de recién nacidos en el área de neonatología del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao - 2023”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito es: “Determinar la relación la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de recién nacidos”.

#### Procedimientos:

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

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

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### 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.

#### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este 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 el Lic. XXXXXXXXXXXX al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. 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.

Investigadora

Nombre:

DNI:

Participante

Nombres:

DNI:

## ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% 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	<b>Universidad Wiener on 2024-12-12</b> Submitted works	3%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
3	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	2%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
5	<b>uwiener on 2024-01-21</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Wiener on 2024-10-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-27</b> Submitted works	<1%