



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres de recién nacidos  
de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público,  
Huaral, 2025

**Para optar el Título de**  
Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales

**Presentado por:**

**Autora:** Pérez Valenzuela, Camila Lesly


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0006-2124-1630>

**Asesor:** Dr. Molina Torres, José Gregorio

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

**Lima – Perú**

**2025**

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

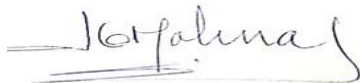
Yo, Camila Lesly Perez Valenzuela egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público, Huaral, 2025” Asesorado por el docente: Dr José Gregorio Molina Torres DNI 003560692 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de 18 (dieciocho) % con código OID: 14912:504259486 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  
 Camila Lesly Perez Valenzuela  
 DNI: 72498497



.....  
 Firma  
 Dr. José Gregorio Molina Torres  
 DNI: 003560692

Lima, 28 de setiembre de 2025

**DEDICATORIA**

A mi madre, que siempre ha estado conmigo siendo mi pilar inquebrantable y guía en los momentos más difíciles, quien me brinda apoyo comprensivo e incondicional, buscando mi bienestar, ante todo, brindándome siempre palabras de aliento y mucha paciencia cuando más lo necesité.

A mi compañero de vida, por darme siempre las facilidades para superarme cada día y por supuesto por la paciencia, comprensión y el cariño.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias por sobre todas las cosas a Dios, debido a su gracia me fue posible la realización de esta etapa importante en mi vida, guiándome en cada paso, a Él encomiendo este logro con humildad y gratitud.

Y por supuesto agradecida perenne y profundamente con las autoridades y docentes de esta grandiosa institución, por su compromiso y vocación.

**JURADO**

**Presidente** : Dr. José Gregorio Molina Torres

**Secretario** : Mg. Lucimar Josefina Barrios Cabello

**Vocal** : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

**ÍNDICE**

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	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. Delimitación de la investigación .....	7
1.5.1. Temporal .....	7

1.5.2. Espacial .....	7
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.1.1. A nivel internacional .....	8
2.1.2. A nivel Nacional .....	9
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1. Variable 1: Calidad del cuidado enfermero .....	11
2.2.1.1. Definición de calidad .....	11
2.2.1.2. Definición de calidad en salud.....	12
2.2.1.3. Definición del cuidado enfermero .....	12
2.2.1.4. Definición de calidad del cuidado enfermero .....	13
2.2.1.5. Dimensiones .....	14
2.2.2. Variable 2: satisfacción de las madres de los recién nacidos.....	15
2.2.2.1. Definición de satisfacción .....	15
2.2.2.2. Satisfacción del familiar en UCIN.....	15
2.2.2.3. Recién nacidos .....	16
2.2.2.4. Dimensiones .....	16
2.2.3. Teoría de enfermería.....	17

2.2.4. Formulación de la hipótesis.....	19
2.2.5. Hipótesis general .....	19
2.2.6. Hipótesis específica.....	19
3. METODOLOGÍA .....	21
3.1. Método de la investigación.....	21
3.2. Enfoque de la investigación.....	21
3.3. Tipo de investigación .....	21
3.4. Diseño de investigación .....	21
3.5. Población, muestra y muestreo .....	22
3.5.1. Población.....	22
3.5.2. Muestra .....	22
3.5.3. Muestreo.....	22
3.6. Variables y operacionalización.....	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.7.1. Técnica.....	24
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	24
3.7.3. Validación.....	25
3.7.4. Confiabilidad.....	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	26

3.9. Aspectos éticos.....	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	28
4.1. Cronograma de actividades .....	28
4.2. Presupuesto .....	29
5. REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	44
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	45
Anexo 2. Instrumentos .....	46
Anexo 3. Formato de consentimiento informado .....	50
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin.....	53

## RESUMEN

**Introducción:** La supervivencia de la humanidad ha dependido siempre de la llegada de nuevas vidas, lo que subraya la importancia del cuidado neonatal. Este cuidado debe ser especializado y de alta calidad, considerando al recién nacido no solo como una unidad de atención, sino como parte de una diada fundamental: madre e hijo. La hospitalización neonatal, especialmente en una unidad de cuidados intensivos, genera múltiples factores estresantes para las madres y sus familias. Por ello, resulta esencial evaluar la satisfacción derivada de las atenciones.

**Objetivo:** Determinar cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público, Huaral en el 2025. **Metodología:** Será un estudio aplicado, hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo, donde no se manipularán las variables, dado mediante un corte transversal, describirá la realidad problemática por ende será de nivel descriptivo; en cuanto a la población y muestra será la misma por factores de conveniencia siendo una totalidad de 70 madres, a quienes se les aplicará cuestionarios previamente validados y con una fuerte confiabilidad. **Procesamiento de datos:** la información resultante se procesará mediante el SPSS v. 26, para que se expresen en tablas y gráficos del programa Excel. Para finalizar se buscará dar respuesta al objetivo planteado a través de la prueba estadística Rho de Spearman.

**Palabras claves:** Calidad, cuidado de enfermería, satisfacción del paciente, madre, UCIN.

## ABSTRACT

**Introduction:** The survival of mankind has always depended on the arrival of new life, which underlines the importance of neonatal care. This care must be specialized and of high quality, considering the newborn not only as a unit of care, but as part of a fundamental dyad: mother and child. Neonatal hospitalization, especially in an intensive care unit, generates multiple stressors for mothers and their families. Therefore, it is essential to evaluate the satisfaction derived from care. **Objective:** To determine how the quality of nursing care is related to the satisfaction of mothers of newborns in the Neonatal Intensive Care Unit of a public hospital, Huaral in 2025. **Methodology:** It will be an applied, hypothetical-deductive study, with a quantitative approach, where variables will not be manipulated, given by means of a cross-sectional cut, it will describe the problematic reality, therefore it will be descriptive; as for the population and sample, it will be the same due to convenience factors, being a total of 70 mothers, to whom previously validated questionnaires with a strong reliability will be applied. **Data processing:** the resulting information will be processed by means of SPSS v. 26, to be expressed in tables and graphs in the Excel program. Finally, an answer to the objective will be sought by means of Spearman's Rho statistical test.

**Key words:** Quality, nursing care, patient satisfaction, mother, NICU.

## **1. EL PROBLEMA**

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

En la actualidad la mortalidad de los neonatos está dada por un 60% de todas las muertes de recién nacidos vivos (1). Por lo que, en los últimos años, se ha dado mayor relevancia a la salud del neonato dentro de la agenda pública (2), haciendo hincapié en la importancia a las intervenciones tempranas para disminuir la morbimortalidad infantil (3).

Ahora bien, la Organización Mundial de la Salud (OMS) también versa sobre el panorama mundial, en donde se estima que al hacer aproximaciones sobre las muertes neonatales en el año 2022 fueron de 2.3 millones, dentro de los cuales en África se reportan 27 muertes por cada mil nacidos vivos, siendo la otra cara de la moneda Australia con 0.7 muertes por cada mil nacidos vivos pudiéndose apreciar dicha desigualdad por múltiples causas, en especial los ingresos y el desarrollo de mencionados países (4).

Además, la OMS estima que, de haber sistemas de salud de excelente calidad, especialmente en el cuidado de enfermería se podrían evitar muchas muertes (más allá de 2.5 millones) en la población y en especial medida muertes de neonatales (aproximadamente 1 millón), todo esto teniendo en cuenta que para poder hablar de calidad en salud debemos considerar que esta significa no cometer errores ya que está en riesgo la vida de personas (5).

En este sentido, encontramos que de cierta manera en los objetivos de desarrollo sostenible se encuentran subrayado la importancia de la calidad como un elemento muy importante en los servicios de salud. Se estima que, cada año, entre 5.7 y 8.4 millones de muertes son debido a atenciones brindadas con una calidad deficiente o de baja calidad,

volviendo a recalcar que en su mayoría son dados en países de ingresos bajos y/o medianos (6).

Por otra parte, en España se encontró que la satisfacción desde la perspectiva del paciente, teniendo en cuenta los cuidados que el personal de enfermería le brinda se ha convertido en una determinante indispensable de la calidad del cuidado, se evidenció que existía un cierto nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería como medianamente satisfecho siendo estos representados por un 80% (7).

De igual manera, en México se encontró que la calidad del cuidado en la atención neonatal es deficiente de manera generalizada, donde se evidencio que algunos indicadores expresaban un 0% de cumplimiento en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería siendo alarmante (8).

También para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en lo referente a la calidad del cuidado sobre la atención sanitaria toma una especial relevancia debido a la importante carga de riesgos y daños a los que están expuestos los recién nacidos, y es por ello que se evidencia una deficiente calidad de atención obteniéndose un porcentaje representativo de 12% aproximadamente, también se puede decir en otras palabras que reciben una atención poco segura (9).

Así mismo dentro del Ministerio de Salud (Minsa) se han implementado propuestas destinadas a mejorar la calidad del cuidado o de la atención en salud, puesto que se presenta una baja calidad de atención y esto constituye uno de los obstáculos más resaltantes para hacer frente a los problemas de sanidad, como es el de la mortalidad neonatal, ya que estos requieren fundamentalmente intervenciones de calidad; la calidad del cuidado percibida dista mucho de

ser satisfactoria, expresado de otra manera se puede decir que la población percibe alrededor de un 66.8% una calidad del cuidado deficiente en cuanto a la atención recibida por parte de un personal de salud (10).

Por otra parte, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de Perú, la cantidad de recién nacidos prematuros oscila el 21,7% al año (11); en cuanto a muerte fetal y neonatal en el año 2023 se reportaron alrededor de 2491 muertes, encabezando la lista Lima central con el mayor número de muertes, datos concordantes a los recién nacidos hospitalizados en unidades especiales en dicho departamento (12).

Ahora bien, en Huancavelica en un estudio realizado en el 2024, se evidenció que el 12.2% de las madres participantes del estudio presentaron una satisfacción baja con respecto a lo relacionado con la calidad de cuidados de enfermería y un 30.5% una satisfacción medianamente moderada (13).

Así mismo, a nivel local se evidencia que, en un hospital de Huaral, existe cierto descontento verbalizado por madres de los recién nacidos que han sido hospitalizados como “no me tienen paciencia” y “a veces no me explican bien”; recordemos a bien el cuidado no solo se establece en relación con la terapia, sino también a la empatía y la actitud del personal de enfermería, es por ello que resalta la necesidad de una conexión empática y humana entre el personal dador del cuidado y las madres, por lo que se considera pertinente la realización de la investigación propuesta.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público, Huaral, 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión técnico-científico se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público?

¿Cómo la dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público?

¿Cómo la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cómo la dimensión técnico-científico se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

Identificar cómo la dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

Identificar cómo la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

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

### **1.4.1. Teórica**

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de profundizar en el conocimiento teórico sobre las variables propuestas. Desde una importancia teórica, el estudio aporta un análisis de cómo los cuidados brindados por el personal de enfermería influyen directamente en la percepción de las madres, lo que permite valorar de forma integral tanto los aspectos técnicos como los humanos del cuidado. En cuanto a su relevancia teórica, el trabajo se inscribe dentro del enfoque humanista de la enfermería, promoviendo la reflexión sobre la práctica profesional y su impacto emocional en los usuarios del servicio. La contribución teórica del presente estudio radica en ofrecer evidencia empírica que respalde la necesidad de fortalecer las dimensiones humanísticas del cuidado como parte fundamental de la calidad asistencial, especialmente en contextos críticos como la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN). Este enfoque se vincula directamente con la teoría del cuidado humano de Jean Watson, la cual sostiene que el cuidado trasciende lo físico y se convierte en un acto profundamente moral y relacional,

lo cual resulta especialmente relevante cuando se trata del acompañamiento a madres que atraviesan situaciones de alta vulnerabilidad emocional como el ingreso de su hijo a la UCIN.

#### **1.4.2. Metodológica**

La presente investigación tiene una importancia metodológica al emplear un enfoque cuantitativo que permite medir de manera objetiva la calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de las madres de recién nacidos hospitalizados en la UCIN. Su relevancia metodológica radica en la elección de un diseño aplicado, de tipo descriptivo, de corte transversal, con enfoque hipotético-deductivo, lo que facilita la recolección de datos en un momento determinado sin manipular variables, asegurando así la validez y confiabilidad de los resultados. La contribución metodológica del estudio reside en la posibilidad de replicar y adaptar esta metodología en otros contextos hospitalarios, lo cual favorece la comparación y mejora de prácticas de cuidado en neonatología. Para la recolección de datos se emplearán instrumentos validados, específicamente los propuestos por Robles (2020), lo que garantiza la rigurosidad científica del proceso y la adecuada medición de las variables estudiadas.

#### **1.4.3. Práctica**

Se está en la continua búsqueda de la calidad; el personal de enfermería es el encargado de brindar cuidados al recién nacido hospitalizado, siendo responsable tanto de los cuidados otorgados como de cómo estos son percibidos por la madre. En este sentido, la presente investigación adquiere importancia práctica al permitir identificar situaciones problemáticas que afectan la percepción materna respecto a la atención recibida en la UCIN. Su relevancia práctica radica en que los hallazgos permitirán orientar al personal de

enfermería en la mejora continua de su desempeño, unificando criterios de cuidado y promoviendo la armonía del binomio madre-niño. La contribución del trabajo se enfoca en proporcionar evidencia útil para la toma de decisiones a nivel del servicio, fortaleciendo el componente humanizado del cuidado. Como estrategia para mejorar el problema, se propone la elaboración e implementación de protocolos de atención centrados en la madre y el neonato, que permitan incrementar la satisfacción materna y avanzar hacia la excelencia en la atención de enfermería neonatal.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Las distintas etapas de la investigación se suscitarán en un periodo comprendido entre los meses de enero a julio del año 2025, este intervalo temporal ha sido establecido con el fin de garantizar un desarrollo ordenado y sistemático.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se llevará a cabo dentro del territorio peruano, en la localidad de Huaral, en un hospital público, para mayor especificidad en el área de UCIN.

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

Esta será establecida por toda madre de recién nacido que se encuentre hospitalizado en el área ya mencionada, considerando ciertos criterios establecidos como los de inclusión y exclusión.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

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

Paredes et all (14), en el 2025, en Ecuador, desarrollaron una investigación con el objetivo de “aplicar la escala de satisfacción para evaluar la percepción de los cuidadores sobre la calidad del cuidado en UCIN”, metodológicamente fue un estudio descriptivo y transversal; así mismo tuvo como población a 36 padres, se aplicó encuestas por medio de cuestionarios. Los resultados mostraron niveles positivos de satisfacción sobre los ambientes y la organización representado por un 85%, en cuanto a la calidad de la atención representó la valoración más baja 42%. En conclusión, dicho estudio resaltó la importancia de un enfoque integral y humanizado en las UCIN.

Alle et all (15), en el 2022, en Etiopía, desarrollaron un estudio para “evaluar la satisfacción parental con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales y sus factores asociados”. Con respecto a la metodología que usaron fue descriptivo, transversal, no hizo manipulación de variables; dentro de la cual su masa poblacional fue de 385 padres, se les aplicó una encuesta por medio de cuestionarios. En los resultados satisfacción en las dimensiones de atención y tratamiento fue del 36.9%. Por lo que concluyeron que existía una satisfacción baja.

Duarte-Moreira et all (16), en el 2022, en Brasil, desarrollaron un estudio para “determinar la satisfacción de los padres con respecto al cuidado de enfermería en los cuidados intensivos neonatales”. Metodológicamente fue un estudio cuantitativo, descriptivo simple, contó con una muestra de 100 padres de recién nacidos admitidos en la UCIN, aplicándose la encuesta por medio de un cuestionario. Como resultados obtuvieron una evaluación media de 4.67. Concluyendo que

la satisfacción de los padres con la atención que le brindaba el personal de enfermería resultó siendo alta.

Zepeda (17), en el 2021, en España, desarrolló una investigación para “valorar el nivel de satisfacción de las madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del HUCA”. En su metodología hizo uso del diseño no experimental, haciendo un corte transversal en un periodo de tiempo, de nivel descriptivo; así mismo tuvo como población 24 familiares directos de neonatos hospitalizados, se aplicó encuestas por medio de un cuestionario. Resultando que la satisfacción general de los familiares directos fue en promedio un 93.3%, dichos familiares perciben de manera satisfactoria los cuidados de enfermería. Concluyéndose por lo tanto que, se presentó una significativa relación entre variables.

Salcedo (18), en el 2020, en Ecuador, desarrolló un estudio para “determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020”. Con respecto a la metodología que usó fue cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional; dentro de la cual su masa poblacional fue de 97 madres, se les aplicó encuesta por medio de cuestionarios. En los resultados se observó una calidad de atención media representada por 72% y una satisfacción regular con el 68%. Concluyendo por lo tanto que se da una relación entre variables y dicha relación es altamente significativa.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Pariasca (19), en el 2023, en Lima, se desarrolló un estudio para “determinar la relación entre la primera variable satisfacción de las madres, y, la segunda variable, el cuidado de

enfermería al neonato en el servicio de neonatología UCIN en el Hospital San José del Callao”. En cuanto al aspecto metodológico fue un estudio de carácter descriptivo, cuantitativo que no manipuló las variables de estudio, de corte transversal; así mismo tuvo una masa poblacional de 130 madres, haciendo uso de la encuesta por medio de cuestionarios. Resultando en cuanto a la satisfacción de las madres fue alta con un 79% y lo respectivo a cuidado enfermero fue alto en un 79.2%. Llegaron a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas.

Santoyo (20), en el 2022, en Chiclayo, se desarrolló una investigación para “determinar la calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en la UCIN de un hospital público”. En cuanto al aspecto metodológico fue un estudio de carácter descriptivo, cuantitativo que no manipuló las variables de estudio, de corte transversal; así mismo tuvo una masa poblacional de 248 padres con una muestra de 110, se realizó el estudio mediante la encuesta por medio de cuestionarios. Resultando para este estudio que un 50,9% de los padres perciben una mediana calidad por parte del cuidado de enfermería. Llegó a la conclusión de que la calidad del cuidado fue media, existiendo relación significativa en el estudio.

Lázaro (21), en el 2022, en Lima, desarrolló una investigación para “determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del Servicio de Neonatología y UCI Neonatal de un hospital nacional”. En cuanto al aspecto metodológico fue no experimental, transversal, descriptivo; tuvo como población a 149 familiares, de los cuales se estableció una muestra de 108 familiares a quienes se les entrevistó usando cuestionarios. Resultando que el 12% percibieron una calidad mala sobre la atención y 56% una calidad regular; de igual manera el 11% reflejaron una satisfacción baja y el 68.5% media. En conclusión, se relacionan ambas variables de forma directa.

Robles (22), en el 2021, en Huaraz, desarrolló una investigación para “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”. En cuanto al aspecto metodológico fue transversal, descriptivo, no experimental; así mismo tuvo como grupo poblacional a 56 madres de neonatos hospitalizados de quienes se recopiló información mediante dos cuestionarios. Los resultados mostraron que en cuanto a la calidad del cuidado enfermero un 44.9% dieron una calificación regular, mostrando una satisfacción media. Llegándose a la inferencia de la existente relación de las variables propuestas.

Barrera y Huapaya (23), en el 2021, en Huánuco, desarrollaron una investigación para “determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido”. Metodológicamente fue de tipo analítico, observacional, transversal y prospectivo; tuvo como población a una muestra de 40 madres, a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultando que el nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería en lo que respecta al entorno fue medio con un 95%, en cuanto al nivel de satisfacción con relación a los cuidados de enfermería en la dimensión resultados fue medio con un 90%. En conclusión, se dio una significativa relación entre las variables.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Calidad del cuidado enfermero**

#### **2.2.1.1. Definición de calidad**

Ahora bien definamos a la calidad, se puede decir que es un concepto abstracto e intangible, que no es fijo ni en el tiempo ni en el espacio, está relacionado de manera estrecha con lo que el cliente desea por lo que abarca múltiples enfoques ya que tiene un amplio componente subjetivo;

si bien no existe una definición universalmente aceptada sobre calidad, resultante de la escasa información sobre esta y debido a las variaciones que sufre dependiendo de su estudio; en cierta forma y en pocas palabras se puede definir como el cumplimiento de los requerimientos del usuario en su máximo logro (24).

#### **2.2.1.2. Definición de calidad en salud**

La calidad en salud tiene también un concepto multidimensional, que ha sufrido variedad de cambios a medida que evolucionó la atención sanitaria; definiéndose como la medida en que los servicios de salud incrementan la posibilidad de obtener los resultados de salud que se desean, esto debiendo ser acorde con la capacidad del personal, en especial medida con sus capacidades y su conocimiento actual (25). Mundialmente se ha vuelto prioridad la búsqueda de la mejora del cuidado que se brinda, tomando en cuenta estándares de calidad; la atención sanitaria confluye fundamental y funcionalmente con el trabajo en equipo, buscando compromiso del personal para brindar confianza entre las personas, estos siendo excepcionalmente esenciales para el logro de los objetivos, especialmente en el ámbito de enfermería (26).

#### **2.2.1.3. Definición del cuidado enfermero**

El término cuidado a lo largo del tiempo se ha proclamado como la esencia o la base de la enfermería, este se expresa de forma explícita e implícita en el ejercicio, práctica y quehacer profesional, siendo este el medio para lograr el bienestar de la persona mediante acciones realizadas a favor del usuario (27). La enfermería es ciencia-arte de sentido común, que en la actualidad brinda cuidados de manera oportuna, mediante una convivencia digna con el usuario, ser y ejercer enfermería va mucho más lejos que la realización de procedimientos estandarizados, ya que ve al usuario de forma holística (28).

En el quehacer diario de la enfermera los cuidados que brinda son una parte esencial, ya que estos constituyen un papel importante en la atención del usuario, aunque múltiples factores pueden intervenir para afectar la calidad (29), siempre se busca generar impactos positivos en la salud del usuario, brindándose una atención humana e individualizada (30).

En las UCIN el equipo de salud que brindad los cuidados que el recién nacido necesita y acompaña a las familias en los momentos más graves de la enfermedad de este, requiere no solo de habilidades para brindar dichos cuidados si no también de compromiso y en mayor medida capacitación para brindar soporte de forma correcta, ya que es en estas unidades que se da la muerte o recuperación de los bebés (31). El cuidado de enfermería en UCIN tiene que ser humanizado y sistematizado; además de brindar la mayor seguridad posible y también ser cualificado. El ambiente en el que se desarrollen estos cuidados tiene que ser los más tranquilo posible, refiriéndonos a la disminución de ruidos y manipulación (32)

#### **2.2.1.4. Definición de calidad del cuidado enfermero**

A lo largo de los años la definición ha sufrido diversos cambios, para mayor entendimiento debemos remontarnos a los años 60's, el doctor Avedis Donabedian, lo definió como “toda atención que maximice el bienestar del paciente, haciendo un balance entre las pérdidas que se puede tener y las ganancias que se puedan generar”, es decir que la calidad es la medición en base a resultados viendo a profundidad el proceso de atención de forma holística por medio de la mejoría en el estado de salud (33), estableciendo dimensiones de estructura, proceso y resultados; a partir del siglo XX hubo un incremento en cuanto al interés por la calidad de la atención en cuanto a salud, actualmente hablamos de la calidad como un requisito indispensable en lo que respecta a la atención sanitaria (34).

Otra de las definiciones más resaltantes que encontramos es la de la OMS en donde nos dicen que “la calidad del cuidado se logra cuando, a través de los cuidados se aumenta la probabilidad de que el usuario logre los resultados de salud esperados”; aunado a esto dicha atención brindada debe ser eficaz, segura y centrada en la persona (35).

#### 2.2.1.5. Dimensiones de la calidad

Las dimensiones de la calidad del cuidado fueron descritas y están divididas en tres puntos clave:

- **Técnico-científico:** Es la atención brindada mediante el uso de ciertas características como conocimientos actualizados, competencias, tiempo y recursos disponibles para brindar solución a los problemas de salud, donde se encuentran características como la efectividad, eficacia, eficiencia, buscando que el usuario reciba las mejores atenciones de salud que requiera en el momento. Que en resumen significa atender las necesidades sanitarias haciendo uso de la ciencia
- **Humana:** Es el aspecto interpersonal de atención, aquí se observa la relación usuario-trabajador de salud; teniendo como características más resaltantes el respeto intercultural. Debiéndose brindar información de carácter comprensible, completa, real y dada en el tiempo oportuno, en base a valores aceptados por la sociedad y los principios éticos de los profesionales de la salud (36).
- **Entorno:** Se aprecia la disposición de la institución en cuanto a facilidades o comodidades que puede brindar generando un plus para el usuario, en este caso la madre o encardado del menor; estos deben ser razonables en cuanto al costo, para ser sostenibles en el tiempo. Este entorno debe tener básicamente comodidades como ambientación, limpieza, cierto grado de privacidad y confianza del usuario hacia el servicio (37).

## **2.2.2. Variable 2: satisfacción de las madres de los recién nacidos**

### **2.2.2.1. Definición de satisfacción**

Para hablar de satisfacción debemos tener en cuenta que universalmente se considera a la salud como un derecho indispensable, que debe ser brindado de la manera más individualizada y especial posible (38), siendo uno de los principios fundamentales de esta la atención de calidad, encontrando dentro de ello pilares como mediciones de satisfacción que en ciertas instituciones ya están estandarizadas, las cuales se basan en medir cuan complacidos están los usuarios con nuestro quehacer, el trato y el resultado final y/o sus familiares (39).

La complejidad de la satisfacción en usuarios es debido a que ella busca medir parámetros mediante las experiencias vividas en base a expectativas y percepciones lo que la moldea como una herramienta imprescindible para evaluar la calidad de la atención brindada (40). También se puede decir que hace referencia a la evaluación subjetiva de la experiencia y a la percepción de los servicios de atención en salud que una persona ha recibido. Por esta razón, se considera que la satisfacción es el producto de una serie de procesos cognitivos donde se ven comparadas las expectativas del usuario con los servicios ofrecidos. En esencia y en resumidas palabras, podemos afirmar que la satisfacción está dada cuando las expectativas del usuario fueron cubiertas o superadas (41).

### **2.2.2.2. Satisfacción del familiar en UCIN**

Las UCI en general tanto de adulto como de neonatos suelen ser ambientes fríos y hostiles, que se deben modificar teniendo en cuenta en la medida de lo posible las necesidades de pacientes y familiares, teniendo en cuenta que la hospitalización de un menor es un evento mucho más estresante para toda la familia en comparación a la hospitalización de un adulto, es por ello la importancia que se da en conocer que factores influye en la satisfacción (42); anteriormente ya ha

sido definido el concepto de satisfacción, en este caso hablamos de satisfacción como el grado en el que se satisfizo las atenciones de los recién nacidos según las expectativas de los familiares con los cuidados que percibieron por parte de las enfermeras. Se puede decir también que, es la respuesta materna ante el cuidado brindado que percibió como humano, brindado en un tiempo oportuno, seguro y sustentable, que se está desarrollando en el servicio de la UCIN y brindándosele a su menor hijo; es importante resaltar que se ha encontrado modificaciones en cuanto a la satisfacción, mejorando con el cambio ciertos aspectos como la implementación de más información y acompañamiento de los familiares (43).

#### **2.2.2.3. Recién nacidos**

El recién nacido, ser inmaduro, totalmente dependiente, que tiene la capacidad de oír, ver y sentir, mereciendo recibir un trato respetuoso. Aquellos que nacen sanos, solo necesitarán cuidados básicos y/o rutinarios, en comparación con los que han tenido algún problema al nacimiento y/o condiciones asociadas, ya que necesitarán cuidados más complejos (44).

#### **2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción**

Se describen una serie de factores asociados a la satisfacción del usuario como las expectativas personales, comunicación y trato del personal de enfermería, información, atención brindada e infraestructura del establecimiento de salud, por otro lado, podemos ver que en nuestro país el conocimiento sobre los factores asociados es escaso, pero se pueden dividir principalmente en los tres descritos a continuación:

- **Aspectos técnicos de la atención:** la especialización de los profesionales, mejora personal continua y capacitación del personal que trabajan en cualquier sistema de salud es parte

fundamental para proporcionar calidad en los servicios, y por ende una satisfacción lo más alta posible.

- **Aspectos interpersonales de la atención:** la comunicación e información que se brinda a los familiares por parte del personal de salud debe ser clara, de fácil comprensión y siendo siempre lo más empáticos posible, más aún cuando se expliquen los tratamientos, procedimientos y/o diagnósticos. Buscando que el familiar se sienta a gusto y en confianza entre el personal que brinda los cuidados y el usuario.
- **Aspectos del ambiente de la atención:** el acceso a centros sanitarios donde reine la pulcritud, calidez y transmitir sensaciones acogedoras son de vital importancia para satisfacer las expectativas y necesidades del paciente y su familiar, para así mejorar la atención y por ende la satisfacción percibida (45).

### 2.2.3. Teoría de enfermería

Desde la antigüedad, la principal proveedora de cuidados ha sido la mujer, ya que ella permanecía en los hogares encargándose de la maternidad, los cuidados neonatales y de las personas más vulnerables. Para Jean Watson en su teoría del cuidado humano considera el cuidar como la esencia de la profesión de enfermería; dicha teoría guía a la enfermera hacia un compromiso profesional orientado por normas éticas, como un factor motivador en el proceso del cuidado. La calidad de las intervenciones de enfermería se basa en variedad de aspectos siendo los claves la interrelación de la enfermera-paciente, el conocimiento del comportamiento humano y el saber reconfortar, tener compasión y empatía (46).

La teoría de Watson ha sido aplicada principalmente para la atención de pacientes en cuidados críticos, ya que brinda una atención integral, haciendo que el cuidado conduzca una mejor calidad de vida; y es que considera la enfermería como una ciencia-arte que nos exhorta a

dar un sentido más humano; donde el amor sin condición y el cuidado son esenciales para la humanidad; teniendo en cuenta que la curación es una parte del cuidado y no el fin; este debe ser dado teniendo en cuenta sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, consideraciones ambientales, entre otros (47).

La utilidad de esta teoría radica en que propone una filosofía del cuidado basada en la interrelación entre teoría y práctica, revitalizando aspectos esenciales que a menudo se pierden en esta era de avances tecnológicos y enfoques cibernéticos. En un contexto donde los pacientes necesitan una serie englobada de cuidados (humanos, personalizados, cálidos, sensibles y profesionales), esta teoría nos guía y encamina hacia la esencia de nuestra profesión: el cuidado. Este enfoque debe implementarse en todas las áreas de actuación de la enfermería (asistencial, gestión, formación e investigación), dado que su objetivo principal es mejorar la atención, respetando la dignidad e integridad de las personas y fomentando un entorno propicio para el crecimiento. Además, la aplicación de valores en la práctica profesional no solo beneficia a los pacientes, sino que también transforma al profesional de enfermería, contribuyendo así a un cuidado de mayor calidad (48).

Para Watson, mediante relaciones interpersonales es que el cuidado puede enseñarse, demostrarse y también practicarse efectivamente, debido a que abarca la satisfacción de necesidades humanas fundamentales. Un cuidado eficaz no solo promueve la salud, sino que también fomenta el crecimiento individual o familiar. Las respuestas afectivas influyen en la persona no solo en su estado actual, sino en su potencial de desarrollo. Un entorno de cuidado facilita el desarrollo de ese potencial, permitiendo al usuario elegir la acción que más beneficio le generará a sí misma en un momento dado. Así, la práctica del cuidado congrega tanto el conocimiento del ámbito biológico y físico como también el conocimiento de la conducta que tiene

el ser humano, con el fin de generar o promover salud y brindar servicios a quienes lo necesitan. De este modo, la ciencia del cuidado complementa a la ciencia de curar, siendo la práctica del cuidado un componente esencial y fundamental de lo que viene a ser la enfermería. (49).

#### **2.2.4. Formulación de la hipótesis**

#### **2.2.5. Hipótesis general**

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público.

Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público.

#### **2.2.6. Hipótesis específica**

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público.

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público.

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público.

### **3. METODOLOGÍA**

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

Será hipotético deductivo; dicho esto debido a que este intenta dar respuesta a los distintos problemas planteados a través de las hipótesis establecidas que deberán ser sometidas a falsación mediante el análisis de los resultados (50).

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

En cuanto al enfoque por elección será cuantitativo; se caracteriza por hacer uso de estadísticas o números mediante los cuales se realizarán análisis y mediciones de los resultados obtenidos, estableciendo relaciones de causa-efecto entre variables, con el objetivo de generar conocimiento empírico buscando generalizar los resultados obtenidos a otros contextos similares (51).

#### **3.3. Tipo de investigación**

En este caso será aplicado, ya que pretende solventar problemáticas o intervenir en estas a fin de buscar una mejora en base a los resultados obtenidos y el análisis de ellos (52).

#### **3.4. Diseño de investigación**

Se hará uso del diseño no experimental; ya que se define como toda aquella en la que no se va a dar manipulación deliberada de la o las variables y es que aquí solo se va a observar dichos fenómenos de la forma en la que se presenten en su entorno más natural posible para ser analizados; este tipo de diseño se divide en corte transeccional o transversal y longitudinal, para este estudio haremos uso del corte transversal, ya que este se va a dar en un solo momento es decir en un tiempo determinado y específico; de igual manera se hará uso del nivel correlacional, ya que el objetivo es describir la relación entre las variables (53).

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

#### **3.5.1. Población**

Está definida como la esfera total de un conjunto de sujetos con características que guardan semejanza entre ellos o también a la totalidad de elementos que se van a investigar, pudiendo llamarlo de igual manera universo, este será delimitado por el investigador según los parámetros del estudio a realizarse, pudiendo ser finita, cuando se conoce la cantidad de integrantes que abarcaran a la población e infinita cuando el dato no es exacto o son más de mil (54); la población para la investigación propuesta corresponderá a una población finita de 70 madres de neonatos hospitalizados en la UCIN en un hospital público de Huaral.

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra es un grupo más pequeño o también llamado subconjunto que es tomado de la población, buscando que los resultados sean los más representativos para poder generalizarse más adelante, en este caso se hará uso de la muestra censal siendo este en donde se da el uso de la totalidad de la población, utilizada en su mayoría cuando la base de datos es de fácil acceso (55).

#### **3.5.3. Muestreo**

En lo que se refiere al muestreo no probabilístico, es donde existe una probabilidad cero de ser seleccionado o dicho de otra manera cuando dicha probabilidad no puede determinarse, dentro de este el muestreo por conveniencia se da por la facilidad dada hacia el investigador (56), es por ello que en este estudio se hará uso del muestreo descrito usando la totalidad de la población ya mencionada con anterioridad.

## **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

- Madres de recién nacidos hospitalización en la UCIN e intermedios que brinden su aceptación en la participación de estudio y que firmen el consentimiento informado.
- Mamás de neonatos hospitalizados en el servicio de la UCIN e intermedios.
- Madres de recién nacidos hospitalizados en la UCIN e intermedios que estén con pleno goce de sus facultades mentales.
- Mamás de neonatos hospitalizados en la UCIN e intermedios mayores de edad o con autorización de un familiar directo mayor de edad.

### **Criterios de exclusión**

- Mamás de neonatos hospitalización en la UCIN e intermedios que no brinden su aceptación en la participación de estudio y que no firmen el consentimiento informado
- Mamás de neonatos que no se encuentren hospitalizados en el servicio de la UCIN e intermedios.
- Madres de recién nacidos hospitalizados en la UCIN e intermedios que no estén con pleno goce de sus facultades mentales.
- Mamás de neonatos hospitalizados en la UCIN e intermedios que no sean mayores de edad o sin autorización de un familiar directo mayor de edad.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del cuidado enfermero

Variable 2: Satisfacción de las madres de los recién nacidos de la UCIN

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Variable 1: Calidad del cuidado enfermero	Es toda atención que maximice el bienestar del paciente, haciendo un balance entre las pérdidas que se puede tener y las ganancias que se puedan generar (34).	Se realizará la medición a través de un cuestionario el cual versará sobre la calidad del cuidado enfermero siendo válido y cuenta con 16 ítems.	Técnico-científico	Información Eficacia Seguridad/protección Integralidad	Ordinal  El puntaje será asignado según la escala de Likert: siempre, a veces y nunca, con puntajes de 3, 2 y 1 puntos respectivamente.	Bueno: tomando una puntuación de 38 a 48. Regular: tomando una puntuación de 27 a 37. Malo: tomando una puntuación de 16 a 26.
			Humana	Respeto Información ética Interés Confianza		
			Entorno	Accesibilidad Ambientación Limpieza y orden Comodidades		
Variable 2: Satisfacción de las madres de los recién nacidos de la UCIN	La satisfacción se ve reflejada cuando las expectativas fueron cubiertas o superadas (41).	Se realizará la medición a través de un cuestionario el cual versa sobre la satisfacción con 11 ítems, mediante el cual se evaluará el grado de bienestar que percibe la madre en la UCIN.	Aspectos técnicos de la atención	Información Comunicación Interés	Ordinal  El puntaje será asignado según la escala de Likert: buena con un puntaje de 3, regular con un puntaje de 2 y mala con un puntaje de 1	Alto: tomando una puntuación de 16 a 18. Medio: tomando una puntuación de 11 a 15. Bajo: tomando una puntuación de 6 a 10.
			Aspectos interpersonales de la atención	Respeto Empatía		
			Aspectos del ambiente de la atención	Higiene Orden		

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

#### **3.7.1. Técnica**

El procedimiento investigativo mediante la cual se recopilará la información correspondiente será a través de la encuesta, es aquella en la que realiza la aplicación un cuestionario para la recolección de datos, estando este último conformado por una serie de preguntas o ítems referentes al tema de investigación (57), dicha técnica será utilizada para ambas variables ya que permitirá recolectar los datos de forma sistemática, organizada y rápida.

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

##### **Instrumento de la variable 1**

Como instrumento se usará un cuestionario denominado “calidad del cuidado enfermero” adaptado por Robles (22) el cual fue aplicado en su estudio “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”, en el año 2021 en Perú; el cual consta de dos secciones la primera corresponde a la presentación e información general y la segunda sección que corresponde al cuestionario que consta de tres dimensiones distribuido con un total de 16 ítems: técnico-científica (del ítem 1-5), humana (del ítem 6-11) y entorno (del ítem 12-16) puntuado por medio de una escala de 24 ítems donde las respuestas tendrán el valor de 3 cuando es siempre, 2 cuando es a veces y 1 cuando es nunca. Por consiguiente, la escala de valoración será bueno (38 a 48 puntos), regular (27 a 37 puntos) y malo (16 a 26 puntos).

##### **Instrumento de la variable 2**

De igual forma, para evaluar la satisfacción de las mamás se usara un cuestionario donde el MINSA en el año 2011 fue el autor original, posteriormente siendo adaptado por Robles 2020 (22), el cual consta 11 ítems dentro del cual se encuentran tres dimensiones: aspectos técnicos de la atención (del ítem 1-3), aspectos interpersonales de la atención (del ítem 4-6), aspectos del ambiente de atención (del ítem 7-11); siendo la puntuación será asignada según la escala de Likert dando puntajes para buena con un puntaje de 3, para regular con un puntaje de 2 y para mala con un puntaje de 1; en cuanto a la escala valorativa se tomará los puntajes teniendo en cuenta los siguientes parámetros: alto (16 a 18 puntos), medio (11 a 15 puntos) y bajo (6 a 10 puntos).

### **3.7.3. Validación**

La validez está dada de cierta forma por la medida del coeficiente de validez, que es en la cual se evalúa “si mide lo que dice medir”, debemos tener en cuenta que no existe una validez universal; existen tipos de validez, siendo uno de ellos la validación por expertos esta se obtiene cuando el instrumento es evaluado por personas calificadas y con trayectoria en el tema (58).

Mediante el sometimiento del juicio de cinco expertos es que se generó la validez del instrumento, siendo estos de profesión enfermeros que contaban con la experiencia necesaria, dándose como resultado un alto nivel de validez  $>$  de 0.97% por ítem según  $r$  de Person.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Una de las mediciones de la confiabilidad puede darse mediante el coeficiente alfa de Cronbach y tomando como punto de partida el cálculo de la confiabilidad considerando a cada ítem como un sub cuestionario y los ítems se consideran cuestionarios paralelos, por lo que el alfa de Cronbach mediante una ecuación se subestimaré el coeficiente de correlación, este coeficiente

incrementa cuando ítems de un instrumento están correlacionados y por ende se deduce la fiabilidad del cuestionario (59).

En cuanto a confiabilidad los resultados obtenidos para ambos instrumentos fueron buenos, obteniéndose una confiabilidad según Alfa de Crobach de 0.973. para la variable 1 correspondiente a la calidad del cuidado enfermero y de 0.955 para la variable 2 correspondiente a la satisfacción de las madres.

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

Al finalizar el acopio de la información necesaria para la investigación por medio de los instrumentos ya mencionados, se realizará el vaciado de la información al programa Microsoft Excel para hacer uso del programa estadístico IBM SPSS Statics V.26 con el objetivo de crear tablas de frecuencia y porcentajes buscando comparar las variables 1 y 2; por medio de la estadística no paramétrica, para hallar la conexión entre las variables se utilizará el test Rho de Sperman, que debe ser correspondiente a las hipótesis planteadas y generando respuesta a los problemas también ya planteados.

### **3.9. Aspectos éticos**

En cuanto a este aspecto se tendrá en cuenta lo señalado por la Universidad Norbert Wiener, específicamente por el Comité de Ética y también en base a los principios bioéticos de Belmont (autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia) que serán detallados a continuación.

**Autonomía.** Principio por el cual se respetará la decisión voluntaria que será expresada por las madres de los recién nacidos de la UCIN. Aquí radica la importancia del consentimiento informado, motivo por el cual ellas deberán firmarlo y será prueba de la aceptación en su participación en el estudio.

**Beneficencia.** Siempre en la constante búsqueda del beneficio tanto de madre e hijo, por lo que por medio de los resultados obtenidos de la investigación se buscará mejorar la calidad de la atención brindada y por lo tanto lograr una mejora en la satisfacción percibida; por lo que no solo se logrará un beneficio para el usuario y familiares si no también para los proveedores del cuidado ya que el trabajo de la enfermera sufrirá ciertas modificaciones basándose en los resultados que se obtendrán y por ende el establecimiento de salud en conjunto lograra mejoras en cuanto a calidad.

**No Maleficencia.** Teniendo en cuenta este principio y tomando en cuenta que la participación de las madres será meramente el llenado de los instrumentos, no se generará ningún daño.

**Justicia.** Será en base a este principio que no se tolerará y se evitará a toda costa la discriminación hacia las madres y sus recién nacidos.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2025					
	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Redacción de la parte conflictiva	X					
Reconocimiento de las fuentes de información referentes a la investigación	X					
Redacción de la problematización y marco referencial	X	X				
Establecimiento de la relevancia y argumentación del estudio	X	X				
Establecimiento de las interrogantes problemáticas y sus respectivos objetivos		X				
Encausamiento y bosquejo del estudio		X	X			
Delimitación de la masa poblacional, muestra y muestreo		X	X			
Elección de la técnicas e instrumentos para la recogida de información		X	X			
Principios bioéticos en consideración			X			
Medios por los que se analizará la información			X	X		
Planteamiento administrativo del estudio				X		
Realización de apéndices				X		
Visto bueno del estudio					X	X
Exposición del proyecto						X

#### 4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Precio (Soles)	
				Unitario	Total
<b>Servicios</b>	Servicio de internet	Horas	100	4.00	400.00
	Tecleo e impresión	Unidad	08	30.00	240.00
	Viáticos	Unidad	90	15.00	1,350.00
	Transporte	Unidad	100	2.00	200.00
	Imprevistos	Unidad	4	80	320.00
	<b>Subtotal</b>				<b>2,510.00</b>
<b>Recursos materiales</b>	Material de escritorio	Unidad	10	30.00	300.00
	Laptop	Unidad	1	2000.00	2,000.00
	Impresora	Unidad	01	850.00	850.00
	USB	Unidad	01	80.00	80.00
	<b>Subtotal</b>				<b>3,230.00</b>
N°	ÍTEMS			PRECIO (Soles)	
<b>1</b>	Servicios			2,510.00	
<b>2</b>	Recursos materiales			3,230.00	
<b>TOTAL</b>				<b>5,740.00</b>	

## 5. REFERENCIAS

1. Reyes M, Casanova M, Guallpa D, Aguirre J, Santos M, Ponce L. Cuidados del bebé recién nacido sano [Internet]. Rev Cient Mundo Investig Conocim. 2020;4(1) [citado 11 de julio de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7402209.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud. Salud del recién nacido. [Online]. Ginebra:OMS; 2020. [citado 26 de Julio de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-recien-nacido>
3. Gonzales D. Recién nacido sano. En: Romero L, Gonzales F, Abad N, Pogyo G, Ochoa C, Ramirez A, et al. *Actualización en Enfermería Neonatal* [Internet]. 1ª ed. Cuenca: Red Editorial Latinoamericana de Investigación Contemporánea; 2023. p. 14-39. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Nancy-Abad-Martinez/publication/381515574\\_LIBRO\\_NEONATOLOGIA/links/667207cc85a4ee7261d0bac4/LIBRO-NEONATOLOGIA.pdf#page=14](https://www.researchgate.net/profile/Nancy-Abad-Martinez/publication/381515574_LIBRO_NEONATOLOGIA/links/667207cc85a4ee7261d0bac4/LIBRO-NEONATOLOGIA.pdf#page=14)
4. Organización Mundial de la Salud. Mortalidad neonatal. [Internet]. Ginebra:OMS; 2024. [citado 2 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newbornmortality#:~:text=A%20escala%20mundial%2C%20el%20n%C3%Bamero,ni%C3%B1os%20menores%20de%205%20a%C3%B1os.>
5. La Universidad en Internet. La calidad en salud y la satisfacción del paciente [Internet]. México: UNIR; 2022 [citado 18 de ago de 2024]. Disponible en:

<https://mexico.unir.net/noticias/salud/calidad-salud/>

6. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. Ginebra:OMS; 2020. [citado 11 de agosto de 2024]. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

7. Mir-Tabar A, Prado-Herrera L, Goñi-Blanco A, Martínez M, Goñi-Viguria R. Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de una escala Nursisng Intensive-Care Satisfaction Scale (NISS). Enfermería Intensiva. [Internet]. 2024;(25). [citado 15 de julio del 2024]. Disponible en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-pdf-S1130239923000925>

8. Saturno P, Poblano O, Flores S, Vieyra W, Vértiz J, Bautista A, et al. Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. Salud Pública de México. [Internet]. 2023; 64(2). [citado 15 de julio de 2024]. Disponible en:

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342022000200179&lng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342022000200179&lng=es)

9. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Online]. Ginebra:PAHO; 2021. [Citado 6 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.

10. Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud. [Internet]. Perú:MINSAs; 2009. [citado 8 de agosto de 2024]. Disponible en:

<https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1997.pdf>.

11. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Indicadores de los programas presupuestales de salud materno neonatal y desarrollo infantil temprano. [Internet]. Perú: INEI; 2023. [citado el 6 de agosto de 2024]. Disponible en:

<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2023-10-06/ppr-mesa-de-concertacion-04-de-octubre-proyectar.pdf>.

12. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Muerte neonatal. [Online]. Perú: MINSA; 2024. [Citado 2 de Agosto de 2024]. Disponible en:

<https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/sala/2024/SE01/mneonatal.pdf>.

13. 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 de Investigación en Salud. [Internet]. 2024; 7(19). [citado 18 de julio del 2024]. Disponible en:

<http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v7n19/a13-164-173.pdf>

14. Paredes C, Guamán I, Guangasi E, Núñez M, Ramos J. Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería en unidades de cuidados intensivos neonatales desde la perspectiva de los padres o cuidadores. e-Rev. M. Sab. [Internet]. 2025; 1(3) [citado 17 de junio de 2025]. Disponible en:

<https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/141>

15. Alle Y, Akenaw B, Seid S, Debas S, Satisfacción parental y factores asociados hacia el servicio de cuidados intensivos neonatales: un estudio transversal. BMC Health Serv Res. [Internet]. 2021;22(1266):1-8. [Citado 27 mayo 2025]. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08645-4>
16. Duarte-Moreira DC, Domingues-Carvalhais M, Soares-Oliveira F, Mota-Leonardo TF, Melo-Oliveira AR. Satisfacción de los padres con respecto al cuidado de enfermería en los cuidados intensivos neonatales. Salud UIS [Internet]. 29 de julio de 2022 [citado 10 de junio de 2025];54. Disponible en:  
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/12212>
17. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relacion a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Tesis para obtener Máster universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos]. Oviedo: Universidad de Oviedo;2021. Disponible en:  
[https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM\\_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=yhttps://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=yhttps://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
18. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2020. [citado 27 de mayo del 2025]. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo\\_HCJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Pariasca R. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023.

Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121956/Pariasca\\_PRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121956/Pariasca_PRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Santoyo M. Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en un hospital público – Lambayeque. [Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78417/Santoyo\\_BMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78417/Santoyo_BMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Lázaro C. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del servicio de neonatología y UCI Neonatal de un hospital Nacional, Lima. [Tesis para optar el título de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6423>

22. 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. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en Cuidados

- Intensivos Neonatales]. Huaraz: Universidad Peruana Unón; 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e265f99f-d3ce-4b26-b689-40abff6e5953/content>
23. 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 para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en neonatología]. Huancayo: Universidad Nacional Herminlio Valdizan; 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c87ebd1e-4016-4fe7-9e15-59444fa4e28d/content>
24. Burgos F. Calidad: Un nuevo enfoque conceptual y definiciones. Revista Ingeniería Industrial. [Internet]. 2021; 20(1). [citado 25 de julio del 2024]. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8183418>
25. Santiago A, Jiménez E, Martha P, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Ciencia y Enfermería. [Internet]. 2020; 26. [citado 30 de julio del 2024]. Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext&tlng=pt)
26. Paravic T, Lagos M. Teamwork and health care quality. Ciencia y enfermería. [Internet]. 2021; 27. [citado 1 de agosto del 2024]. Disponible en:

[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext&tlng=en)

27. Villa-Velásquez J, Araya AX, Reynaldos-Grandón K, Rivera-Rojas F, Valencia-Contrera M. Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. Horizonte de enfermería [Internet]. 2023; 31(2). [citado 29 de julio del 2024]. Disponible en: <https://revistanortegrande.uc.cl/index.php/RHE/article/view/58145/52203>
28. Hidalgo-Mares B, Altamira-Camacho R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? Enfermería actual de Costa Rica. [Internet]. 2021;(40). [citado 18 de agosto del 2024]. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-45682021000100017&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-45682021000100017&script=sci_arttext)
29. Milián N, Cuerpo M, Milián D, Skrypnchuk T, Solanas L, Sánchez S. La importancia de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones sanitarias. Revista Sanitaria de Investigación. [Internet], 2023; 4(3). [citado 12 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-las-instituciones-sanitarias/>
30. Donoso R, Gómez N, Rodríguez A. Método neutrosófico para medir la calidad en el cuidado enfermero. Neutrosophic Computing and Machine Learning. [Internet]. 2023; 25. [citado 12 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/285/853>

31. Montes M, Muñoz C, Rodríguez S, Sola A. Cuidados al final de la vida en unidades de cuidado intensivo neonatal de Iberoamérica: una mirada desde la perspectiva de enfermería. *Anales de Pediatría*. [Internet]. 2024; 100(2): p. 97-103. [citado 24 de agosto de 2024]. Disponible en:  
  
<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2023.11.008>
  
32. Lima I, Castelo L, Assis M, Ribeiro G, Soares J. Atención de enfermería en la unidad de cuidado intensivo neonatal desde la perspectiva de las enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*. [Internet]. 2021; 37(2). [citado 24 de agosto de 2024]. Disponible en:  
  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000200006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000200006&script=sci_arttext&tlng=en)
  
33. Jiménez M. Determinación de las necesidades del cliente y establecimiento de las dimensiones de la calidad. Instituto de estudios superiores de Chiapas. [Internet]. 2020. [citado 2 de agosto del 2024]. Disponible en:  
  
[https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/5ed69de5abafd/tareas/221cf5eb2a787c6828379f7679633219S%C3%Adntesis-%2019\\_06\\_2020%20MJJZ.pdf](https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/5ed69de5abafd/tareas/221cf5eb2a787c6828379f7679633219S%C3%Adntesis-%2019_06_2020%20MJJZ.pdf)
  
34. Albores M. Calidad de los servicios para la salud. [Informe para doctorado en salud pública y gestión sanitaria]. Chiapas: Instituto de Estudios Superiores de Chiapas; 2021. Disponible en:  
<https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6138bf8a46844/tareas/57131622b84cca0742e11074a97c486e4o.%20Ensayo.pdf>

35. Organización Mundial de la Salud. [Online]; Ginebra:OMS; 2021. [citado 19 de agosto de 2024]. Disponible en:

[https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).

Moran S, implantación de un sistema de calidad en un programa de cribado de CCR

36. Silvera M. Dimensiones de calidad para las clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020. [Trabajo final para optar el título de magister en enfermería]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2020. Disponible en:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79541/79509851.2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

37. Endeshaw B. Healthcare service quality-measurement models: a review. Revista de Investigación en Salud. [Internet]. 2020; 35(2). [citado 18 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-07-2019-0152/full/html>

38. Luna E, Moreno J, Zurita D. Evaluación de la calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. Horizonte sanitario. [Internet]. 2023; 20(3). [citado 18 de julio del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>

39. Organización Mundial de la Salud. [Online]; Ginebra:OMS; 2023. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health#:~:text=El%20derecho%20a%20la%20salud%20incluye%20cuatro%20elementos%20esenciales%20y,la%20aceptabilidad%20y%20la%20calidad>.

40. Castelo-Rivas W, Cueva-Toaquiza J, Castelo-Rivas Á. Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe hacer? Polo del Conocimiento. [Internet]. 2022; 7(6). [citado 18 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>
41. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. [Internet]. 2020; 20(3). [citado 19 de agosto del 2024]. Disponible en:  
  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
42. Peña B, García A, Miranda M, Caviedes J, Ulloa V, Rementería Y. Estrés parental y sus dimensiones en unidades de cuidado intensivo neonatal – pediátrica: revisión narrativa. ACC CIETNA: Revista de la escuela de enfermería. [Internet]. 2021; 8(2): p. 67-84. [citado 24 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.35383/cietna.v8i2.611>
43. Cerrudo-Hernández R, Arroyo M, Cedrés-Rodríguez B, Barroso-Almenara G, Afonso-Pérez C, Mora-Quintero M. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del complejo hospitalario Universitario de Canarias con un nuevo protocolo de visitas e información. Ene. [Internet]. 2022; 16(1). [citado 24 de agosto de 2024]. Disponible en:  
  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2022000100008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2022000100008&script=sci_arttext&tlng=pt)
44. Mendoza C, Rodríguez M. Cuidados enfermeros que favorecen la lactancia materna del recién nacido. Centro Materno Infantil de Lambayeque – 2022. [Tesis para obtener el título

de segunda especialidad profesional “área de salud pública, familiar y comunitaria: especialista en salud pública con mención en salud familiar y comunitaria”]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2023. Disponible en:

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12295>.

45. Rodríguez P, Reategui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima. *Horizonte Médico*. [Internet]. 2022; 22(3). [citado 19 de agosto del 2024]. Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000300002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002)

46. Raile M. Modelos y Teorías en Enfermería. En Rodríguez M, editor. *Jean Watson: filosofía y teoría del cuidado transpersonal de Watson*. Décima ed. Barcelona: ElServier; 2022. P. 68-76. Disponible en:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ekqGEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA68&dq=teoria+de+jean+watson+del+cuidado+humano&ots=8aNn1TxuFT&sig=4sd\\_q4b-wQ23f2OClaJBMFD-faw#v=onepage&q=teoria%20de%20jean%20watson%20del%20cuidado%20humano&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ekqGEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA68&dq=teoria+de+jean+watson+del+cuidado+humano&ots=8aNn1TxuFT&sig=4sd_q4b-wQ23f2OClaJBMFD-faw#v=onepage&q=teoria%20de%20jean%20watson%20del%20cuidado%20humano&f=false)

47. Villarroel J. Cuidado Humanizado en pacientes críticos desde la Teoría de Jean Watson. [Artículo científico previo a la obtención del grado académico de magíster en enfermería con mención en enfermería de cuidados críticos]. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2022. [citado 19 de agosto del 2024]. Disponible en:

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15731/1/UA-MEC-EAC-068-2022.pdf>

48. Gutiérrez-Berrios Z, Gallard I. El cuidado Humano y el aporte de las teorías de enfermería a la práctica enfermera. Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”. [Internet]. 2020; 4(2): p. 127-135. [citado 22 de agosto del 2024]. Disponible en:

<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/110/354>

49. Valencia M, Melita A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. Benessere. [Internet]. 2021; 6(1). [citado 22 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://rcs.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>

50. Loayza E. La investigación cualitativa en ciencias humanas y educación. Criterios para elaborar artículos científicos. [Internet]. Primera ed. Lima: Educare et comunicare; 2020; 8(2): p. 11. [citado 14 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/536/1515>

51. Hadi M, Martel C, Huayta F, Rojas C, editores. Arias J, Sucari W, Aza P, Flores A. Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. [Internet]. Primera ed. Puno: Inudi Perú; 2023. [citado 14 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>

52. Albornoz E, Guzmán M, Sidel K, Chuga J, González J, Herrera J, et al. Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación. [Internet]. Primera ed. Quito: Mawil; 2023. [citado 14 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<https://mawil.us/repositorio/index.php/academico/catalog/book/51>

53. Ruiz C, Valenzuela M. Metodología de la Investigación. [Internet]. Primera ed. Lima: Fondo Editorial; 2022. [citado 14 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>

54. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. [Internet]. Primera ed. Arequipa: Enfoques consulting EIRL; 2021. [citado 21 de septiembre del 2024]. Disponible en: [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)

55. Mucha-Hospinal L, Chamorro-Mejia R, Oseda-Lazo M, Alania-Contreras R. Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. Revista científica sociales y humanidades. [Internet]. 2020; 12(1). [citado 21 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>

56. Vizcaíno P, Maldonado I, Cedeño R. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista científica multidisciplinar. [Internet]. 2023; 7(4). [Consultado el 21 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>

57. Feria H, Matilla M, Mantecón S. La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. Revista didáctica y educación. [Internet]. 2020; 11(3). [citado 21 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>

58. Lerma A, Vásquez J, Martínez M, González L, Coronado J, Barraza A, et al. Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa. Un abordaje didáctico. [Internet]. Primera ed. Durango: Universidad Pedagógica de Durango; 2021. [citado 21 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>

59. García-Vargas L, Martínez-Ayala L, Cerón-Reyes M, Molina-Ruiz H. Validez y confiabilidad de un instrumento que permite detectar una revista depredadora. Tepexi. [Internet]. 2022; 9(18). [citado 21 de septiembre del 2024]. Disponible en:

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/8744/9068>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público, Huaral, 2025.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público, Huaral, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo la dimensión técnico-científico se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público? ¿Cómo la dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público? ¿Cómo la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar cómo la dimensión técnico-científico se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Identificar cómo la dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Identificar cómo la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público. Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público. Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público. Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público.</p>	<p><b>Variable 1</b> Calidad del cuidado enfermero <b>Dimensiones:</b> Técnico-científico Humana Entorno</p> <p><b>Variable 2</b> Satisfacción de las madres de recién nacidos de la UCIN. <b>Dimensiones:</b> Aspectos técnicos de la atención. Aspectos interpersonales de la atención. Aspectos del ambiente de la atención.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada <b>Método y diseño de la investigación</b> Hipotético deductivo, no experimental, correlacional y transversal <b>Población y muestra</b> 70 madres de recién nacidos de la UCIN</p>

## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario 1

#### Calidad del cuidado enfermería

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

#### Leyenda

Siempre	A veces	Nunca
3	2	1

ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
DIMENSION TECNICO-CIENTIFICO	3	2	1
1. ¿Identifica usted a la enfermera?			
2. ¿La enfermera, responde a sus dudas e inquietudes en relación a la hospitalización de su bebe?			
3. ¿La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en cuenta durante la hospitalización de su bebe?			
4. ¿La enfermera le brinda seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar durante las sesiones educativas?			
5. ¿La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su bebe?			
DIMENSION HUMANA	Siempre	A veces	Nunca
6. ¿Usted fue atendido por la enfermera con igualdad de trato en relación a otras personas?			

7. ¿La enfermera al dirigirse a usted le llama por su nombre?			
8. ¿La enfermera estableció con usted un momento de diálogo?			
9. ¿La información que le brinda la enfermera acerca de los cuidados a su bebe disminuye sus miedos?			
10. ¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?			
11. ¿La enfermera le trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
DIMENSION ENTORNO	Siempre	A veces	Nunca
12. ¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado?			
13. ¿Observa que la enfermera muestra interés por el mantenimiento de la limpieza del servicio?			
14. ¿Usted observó orden en el servicio de neonatología del hospital?			
15. ¿Los ambientes del servicio de neonatología estuvieron limpios y cómodos?			
16. ¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindo la enfermera?			

## Cuestionario 2

**Satisfacción de la madre del recién nacido**

Estimada madre de familia: a continuación, se le presenta una serie de preguntas con 3 alternativas, usted responderá con una (x) la que considere mas apropiada, en caso de duda consulte a la investigadora.

## Leyenda

Buena	Regular	Mala
3	2	1

PREGUNTAS	BUENA	REGULAR	MALA
	3	2	1
1. ¿La información, orientación y explicación de la enfermera para los pasos o trámites para la atención de su bebe fue?			
2. ¿Como fue la comunicación que mantuvo la enfermera con usted o sus familiares en relación a la hospitalización de su bebe?			
3. ¿El interés que mostro la enfermera en solucionar o dar respuesta a sus inquietudes fue?			
4. ¿La explicación que le brindo la enfermera sobre los procedimientos que realiza a su bebe para su recuperación es?			
5. ¿La orientación que le brindo la enfermera sobre los cuidados básicos que usted debe tener en cuenta con su bebe durante la hospitalización fue?			
6. ¿Cómo fue la sesión educativa que le brindó la enfermera sobre el cuidado de su bebe en el hogar?			

7. ¿La confianza que le brindo la enfermera fue?			
8. ¿El trato que recibió de la enfermera del servicio de neonatología fue?			
9. ¿Cómo considera el permiso que le brinda la enfermera durante el ingreso al servicio de neonatología para ver y/o cargar a su bebe durante su hospitalización?			
10. ¿Como califica usted a la enfermera respecto a la atención brindada?			
11. ¿Cómo considera el orden y la limpieza del servicio?			

### **Anexo 3. Formato de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Lic. Camila Lesly Pérez Valenzuela

**Título:** “Calidad del cuidado enfermero y Satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público, Huaral, 2025”

---

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado enfermero y Satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público, Huaral, 2025”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Camila Lesly Pérez Valenzuela. El propósito de este estudio es determinar cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de recién nacidos de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos 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

**Beneficios**

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco 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 su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Srta. Camila Lesly Pérez Valenzuela (número de teléfono: 98758469) 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, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.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

Investigador

Nombres:

Camila Lesly Pérez Valenzuela

DNI:

DNI: 72498497

**Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin**




# 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet		
	repositorio.uwiener.edu.pe		4%
2	Trabajos entregados		
	uwiener on 2024-01-28		1%
3	Trabajos entregados		
	uwiener on 2024-01-03		1%
4	Trabajos entregados		
	uwiener on 2024-07-18		1%
5	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2024-10-26		1%
6	Internet		
	hdl.handle.net		1%
7	Trabajos entregados		
	uwiener on 2023-10-29		<1%
8	Trabajos entregados		
	uwiener on 2025-05-02		<1%
9	Trabajos entregados		
	Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2024-07-29		<1%
10	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-02-28		<1%
11	Trabajos entregados		
	uwiener on 2023-02-27		<1%