



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL CUIDADO BRINDADO POR  
EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIEN NACIDO EN EL SERVICIO DE  
NEONATOLOGÍA - HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO-2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERIA

**AUTOR**

ALVARON PEREZ GREETEL VANESSA

**ASESORA**

MARCILLA FELIX AQUILINA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

LIMA-PERÚ  
2018

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

*Diego Messeg*  
**VOCAL**

### **Dedicatoria**

A mis padres que siempre me apoyaron incondicionalmente, por su paciencia, su amor, por estar conmigo en todo momento y por siempre darme las fuerzas para seguir adelante.

A mi abuelita que aunque no está físicamente conmigo me ilumina desde el cielo.

A mi hermana por ser quien alegra mis días y alentarme para no rendirme.

### **Agradecimiento**

A Dios por permitirme llegar hasta aquí, por sus bendiciones y por darme la fuerza para culminar mi tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas y las experiencias adquiridas.

A todas las personas que de una u otra manera me apoyaron.

### Declaración de Autenticidad

Yo, Greetel Vanessa Alvaron Perez estudiante de la facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, de la Universidad Cesar Vallejo declaro que el trabajo académico titulado **“Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacidos en el servicio de neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo-2018”** presentado en VI capítulos para la obtención del título profesional de Licenciada en Enfermería, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

-He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

-No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

-Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

-Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 9 de Julio del 2018.



---

Greetel Vanessa Alvaron Perez

DNI: 48308595

## **Presentación**

A los señores miembros del jurado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo- Filial Los olivos, presento la tesis titulada: 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 Año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el título de Licenciada en Enfermería.

El presente estudio está estructurado en seis capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, la fundamentación de la variable, la justificación, el planteamiento de problema y los objetivos. En el segundo capítulo se presenta la variable de estudio y su operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se expone los resultados y en el cuarto capítulo la discusión. El quinto capítulo enuncia las conclusiones de la investigación, en el sexto se fundamenta las recomendaciones y se enuncian las reseñas bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos que dan consistencia a los enunciados de los capítulos anteriormente expuestos.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desea continuar con la investigación del desarrollo del tema Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología.

Atentamente,

Greetel Vanessa Alvaron Perez (La Autora)

## Índice

|  |     |
|--|-----|
| Caratula.....  | i   |
| Página del Jurado.....                                 | ii  |
| Dedicatoria.....                                       | iii |
| Agradecimiento.....                                    | iv  |
| Declaratoria de autenticidad.....                      | v   |
| Presentación.....                                      | vi  |
| Índice.....  | vii |
| <b>Resumen</b> .....                                   | ix  |
| <b>Abstract</b> .....                                  | x   |
| <br>   |     |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                                 |     |
| 1.1 Realidad Problemática.....                         | 11  |
| 1.2 Trabajos previos.....                              | 14  |
| 1.3 Teoría relacionada al tema.....                    | 18  |
| 1.4 Formulación del problema.....                      | 24  |
| 1.5 Justificación de estudio.....                      | 24  |
| 1.6 Objetivos.....                                     | 25  |
| <br>   |     |
| <b>II. Método</b>                                      |     |
| 2.1 Diseño de investigación.....                       | 26  |
| 2.2 Operacionalización de la variable.....             | 27  |
| 2.3 Población y muestra.....                           | 28  |
| 2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 30  |
| 2.5 Métodos de análisis de datos.....                  | 31  |
| 2.6 Aspectos éticos.....                               | 32  |
| <br>   |     |
| <b>III. Resultados</b> .....                           | 33  |
| <br>   |     |
| <b>IV. Discusión</b> .....                             | 35  |
| <br>   |     |
| <b>V. Conclusiones</b> .....                           | 40  |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| <b>VI. Recomendaciones.....</b> | <b>41</b> |
| <b>Referencias.....</b>         | <b>42</b> |
| <b>Anexos.....</b>              | <b>45</b> |
| ✓ Instrumento                   |           |
| ✓ Validación del instrumento    |           |
| ✓ Matriz de consistencia        |           |

## RESUMEN

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores que mide la calidad de atención.

**Objetivo:** Determinar el 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. **Diseño metodológico:** Tipo de investigación descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 59 madres de recién nacidos en la unidad de cuidados intermedios del servicio de neonatología en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que consta de 17 ítems que mide las dimensiones técnico- científica, humana y entorno. **Resultados:** El 42.4% (25) de las madres presentó un nivel de satisfacción media, seguida de un nivel de satisfacción baja con un 32.2% (19) y un nivel de satisfacción alto con un 25.4% (15). En la dimensión técnica-científica resalta el nivel de satisfacción medio con un 44.1% (26), seguida del 30.5% (18) satisfacción baja, mientras que el 25.4% (15) presento un nivel de satisfacción alta. En la dimensión humana el 45.8% (27) un nivel de satisfacción bajo, un nivel de satisfacción medio con un 28.8% (17) y un nivel de satisfacción alto con un 25.4% (15). En la dimensión entorno el 44.1% (26) presentó un nivel de satisfacción media, el 30.5 (18) un nivel de satisfacción bajo y 25.4% (15) un nivel de satisfacción alto. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de las madres encuestadas en el servicio de neonatología, del Hospital Nacional Dos de Mayo, respecto al cuidado que ofrece el profesional de enfermería, se resalta principalmente el nivel de satisfacción medio seguida del nivel bajo.

Palabra clave: Satisfacción, neonatología, cuidado de enfermería.

## ABSTRACT

User satisfaction is one of the indicators that measures the quality of care. **Objective:** To determine the level of satisfaction of the mothers of the care provided by the nursing professional to the newborn in the neonatology service - Hospital Nacional Dos de Mayo-2018. **Methodological design:** Type of descriptive, quantitative research, non-experimental and transversal design. The sample consisted of 59 mothers of newborns in the intermediate care unit of the neonatology service at the National Hospital Dos de Mayo. The survey was used as a technique and as a tool a questionnaire consisting of 17 items measuring the technical, scientific, human and environmental dimensions. **Results:** 42.4% (25) of the mothers presented a level of average satisfaction, followed by a low level of satisfaction with 32.2% (19) and a high level of satisfaction with 25.4% (15). In the technical-scientific dimension highlights the level of average satisfaction with 44.1% (26), followed by 30.5% (18) low satisfaction, while 25.4% (15) presented a high level of satisfaction. In the human dimension, 45.8% (27) had a low level of satisfaction, a mean level of satisfaction with 28.8% (17) and a high level of satisfaction with 25.4% (15). In the environment dimension, 44.1% (26) presented an average level of satisfaction, 30.5% (18) a low level of satisfaction and 25.4% (15) a high level of satisfaction. **Conclusion:** The level of satisfaction of the mothers surveyed in the neonatology service of the National Hospital Dos de Mayo, regarding the care offered by the nursing professional, highlights mainly the level of average satisfaction followed by the low level.

Keywords: Satisfaction, neonatology, nursing car

## **I. Realidad Problemática**

La satisfacción del usuario, es uno de los indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias y se pueden ver perjudicados por diferentes factores como: trato al paciente, ausencia de recursos humanos y materiales, demanda de los pacientes y la falta de trabajo en equipo, etc.

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA), menciona que la satisfacción del usuario es de vital importancia como una medida de la calidad de atención, porque otorga información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, cuyos resultados deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua<sup>1</sup>.

El tener a un recién nacido hospitalizado, es una vivencia de impacto e inesperada que está siempre acompañada de una gran movilización emocional de los padres, respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería a su hijo. Por ello, la calidad de atención que ofrece el profesional de enfermería se debe evidenciar en la satisfacción del paciente.

El enfoque de los padres hacia el apoyo de enfermería se define por su satisfacción con la atención de enfermería que reciben sus bebés. La satisfacción de las madres depende de la función de la misma en términos físicos, emocionales, espirituales, informativos, comunicacionales, por otro lado, un nivel de satisfacción alto se asocia con la continuación de la atención, la reducción de la ansiedad y el aumento de la adaptación de los padres, el apoyo de enfermería durante la administración de la atención centrada en la familia brindan una oportunidad valiosa para que los padres y sus bebés formen un vínculo seguro<sup>2</sup>.

La función de un profesional en cuidado de enfermería neonatal, debe regirse por el objetivo de brindar bienestar a los recién nacidos. Para ello, se debe lograr una correcta identificación, seguimiento y control de las necesidades de los neonatos, considerando que son seres de una corta edad, a quienes se les debe ofrecer un cuidado detallado y holístico para alcanzar su futura recuperación<sup>3</sup>

Al respecto, una investigación realizada en el Hospital Rosalía de Lavalle de Morales Macedo se encontró que El 27% de las madres tiene una satisfacción alta respecto a los cuidados de enfermería en neonatos, el 54% una satisfacción media y solo un 19% alcanzo satisfacción baja. En la dimensión técnica-científica solo el 17 % alcanzo una alta satisfacción, en la dimensión humana el 68% presentó una satisfacción media y el 18% satisfacción alta. En la dimensión entorno el 80% presentó satisfacción media y solo el 20% satisfacción baja<sup>4</sup>.

En otro estudio realizado por Martin, D'Agostino, Passarella y Lorchen<sup>5</sup> en EEUU titulado Diferencias raciales en la satisfacción de los padres con los Cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos neonatales se encontró que los factores comunes que afectan negativamente a la satisfacción incluyen: 1º enfermeras que no comunicaron eficazmente el plan de cuidados, no involucraron a los padres en el proceso de atención y no consideran las preocupaciones y deseos de los padres (37% de los encuestados); 2º atención inconsistente dada por múltiples cuidadores en una unidad de cuidados intensivos neonatales con personal insuficiente (35%); y 3º enfermeras que fueron irrespetuosas o mostraron comportamientos indeseables tales como frialdad o superioridad (28%).

Así mismo otro estudio realizado en Irán por Ghadery, Abdeyazdan, Badiiee y Zargham. titulado: Relación entre el apego de padres e hijos y la satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería de apoyo, se evidencio que el coeficiente de correlación de Pearson mostró una asociación directa significativa entre el puntaje general de apego madre-hijo y la satisfacción de las madres con la función de apoyo de las enfermeras ( $P = 0.00$ ,  $r = 0.20$ ) y las puntuaciones de satisfacción en la dimensión emocional, comunicativo-informativo y confianza en sí mismo<sup>2</sup>, demostrando que cuando aumenta el apoyo de enfermería recibido por las madres, su satisfacción aumenta también.

Al día de hoy, se ha estudiado que el recién nacido por muy inmaduro que sea, es capaz de sentir, percibir y manifestar sus emociones, y que padres y madres son sus principales pilares en el proceso evolutivo. Por ello las conductas de apego y establecimiento del vínculo, son beneficiosas para el recién nacido y su proceso de salud, como para la familia en general<sup>6</sup>.

En las prácticas pre profesionales realizadas en una institución de salud pública se evidenció que las madres manifestaban que algunas enfermeras no tenían paciencia para explicarles el cuidado de su hijo, de la misma manera no se presentaban con su nombre y no acudían ante el llamado de su hijo, la cual le producía una insatisfacción en relación a los cuidados brindados a sus pequeños hijos. Lo cual motivo a realizar el presente trabajo de investigación, por lo tanto se plantea lo siguiente ¿Cuál es el 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?

## **1.2 Trabajos Previos:**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Rualez M. y Ortiz N<sup>7</sup>. En el 2015 en Ecuador. Desarrollaron un estudio vinculado con la Calidad de atención relacionada con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín en Quito. Este estudio manejo una metodología de tipo transversal simple, descriptiva y observacional. En esta investigación 45 madres pertenecientes al centro de neonatología conformaron la muestra, los resultados que se obtuvieron mediante encuestas, se orientaron en dimensiones. La dimensión estructura presentó un 83% de percepción de buena a excelente y de malo a regular con 16%, la dimensión de proceso sostuvo un 72% de buena a excelente y de malo a regular de 28%. Finalmente, la dimensión resultado tenía un 63.2% de madres con percepción de buena a excelente y un 36.8% de malo a regular.

Sailema S<sup>8</sup>. En el 2014 en Ecuador. En su estudio titulado intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto del Hospital Provincial General de Latacunga. Estudio descriptivo, de corte transversal, la muestra de estudio se conformó por 40 madres. En los resultados se evidenció que la intervención de las enfermeras/os fue calificada como buena en un 70%, Excelente 22% y Regular 8%. Esta calificación incide en la Satisfacción de las madres en alojamiento conjunto alcanzando un nivel medio del 23% afectada por la falta de enseñanza a las madres sobre los cuidados al recién nacido.

Adelaida E<sup>9</sup>. En el 2013 en Honduras. Desarrollo un estudio con título calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Materno Infantil Colonia Alameda. En la metodología es una investigación cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, se presentó una muestra de 50 madres con neonatos atendidos en el servicio de neonatología. Los resultados de la investigación representan la percepción de la madre de acuerdo al trato brindado por el profesional de enfermería, un 56% lo señala como agradable siempre, un 30% casi siempre y 14% nunca. En relación a la postura que poseen las madres sobre la información que reciben de parte del área de enfermería, un 60% responde que se encuentra totalmente satisfechos y un 40% medianamente.

### 1.2.2 Antecedentes nacionales

Camargo L. y Taípe v<sup>10</sup>. En el 2017 en Perú. Realizaron una investigación sobre percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, Lima. La metodología del estudio es cuantitativo, aplicado, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo conformada por 110 padres que se encontraban en el servicio de pediatría. En los resultados se evidenció que del total de padres, el 88.2% tiene una percepción favorable acerca de la dimensión técnico-científica y el 11.8% tiene una percepción desfavorable. En la dimensión humana, el 94.5% de padres tiene una percepción favorable y el 5.5%, tiene una percepción desfavorable. Respecto a la dimensión entorno, se evidenció que, el 93.6% de padres tiene una percepción favorable y el 6.4%, tiene una percepción desfavorable. El 90% de los padres tiene una percepción favorable acerca de la calidad en el cuidado, mientras que el 10% de los padres tiene una percepción desfavorable.

Ccatamayo K. y Contreras M<sup>11</sup>. En el 2016 en Perú. En su investigación nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología en el Hospital Domingo Olavegoya, Jauja. El estudio realizado es de nivel básico, tipo cuantitativo, método científico, diseño descriptivo no experimental y de corte transversal. La población se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico de tipo intencional conformado por 30 madres. En los resultados se encontró que del 100%, 63% tienen satisfacción medio; 20% tienen alta satisfacción y 17% baja satisfacción. En la dimensión técnico-Científica, 53% tienen satisfacción medio; 27% tienen satisfacción baja y el 20% satisfacción alta. En la dimensión humana 46% tienen satisfacción medio, 27% presento satisfacción alta y baja. En la dimensión entorno 60% tienen satisfacción medio, 27% satisfacción baja y el 13% satisfacción alta.

Medina D<sup>4</sup>. En el 2015 en Perú. Desarrolló un estudio basado en la satisfacción de las madres en relación con los cuidados de Enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo”, Lima. En el método se consideró una muestra de 113 madres de recién nacidos en el servicio de neonatología, seleccionadas con muestreo no probabilístico – por conveniencia. Los resultados muestran que el 27% de las madres tienen alta satisfacción, 54% satisfacción media y 19% presentó baja satisfacción. Según la dimensión técnica 59% de las madres presentó satisfacción media, 24% baja satisfacción y 17% alta satisfacción.

En la dimensión humana 68% mostró satisfacción media, 14% baja satisfacción y 18% alta. En la dimensión entorno el 80% presentó satisfacción media y solo 20% satisfacción baja<sup>4</sup>.

Bustamante J. y Rivera G<sup>12</sup>. En el 2014 en Perú. Sostienen una investigación dirigida a revelar la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo. La metodología trabajada demuestra un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal. Se presentó la población de 60 madres que satisficieron los criterios de inclusión requeridos. En los resultados se dio a conocer que un 59% de las madres poseían una percepción adecuada sobre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería, del mismo modo, en la dimensión técnico-científico. Por otro lado, la dimensión humana y entorno, presentó una perspectiva parcialmente adecuada de un 28% y 13% respectivamente.

Delgadillo D<sup>13</sup>. En el 2013 en Perú. Realizó un estudio sobre satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima. La metodología el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 33 madres. En los resultados, el 61% presentó satisfacción media, el 21% alta y el 18% baja. En la dimensión técnica científica el 61% satisfacción media, el 21% satisfacción baja y el 18% satisfacción alta. En la dimensión humana 46% presentó satisfacción media, 27% satisfacción alta y el 27% satisfacción baja. En la dimensión entorno el 70% satisfacción media, el 18% alta y 12% baja.

Vega L<sup>14</sup>. En el 2013 en Perú. Realizó una investigación con respecto al nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote. Su metodología destacó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, la población conformada por 114 madres que cumplieron los criterios de inclusión durante los meses de enero a junio. Los resultados obtenidos sostuvieron que el 87.7% de las madres presentó un nivel alto de satisfacción, el 12.3% medianamente satisfecho y ninguna madre presento un nivel de baja satisfacción.

Velásquez D<sup>15</sup>. En el 2013 en Perú. En un estudio cuyo título es satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería en el servicio del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno. La metodología del estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo método descriptivo y de corte transversal, la población estuvo conformada por 100 madres de niños que se encontraban hospitalizados en pediatría. Los resultados indicaron que del 100%, el 55% de madres tiene una satisfacción intermedia, seguido con un 35 % satisfacción completa y el 10% insatisfacción. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta el 50% de las madres muestran satisfacción intermedia, un 40% satisfacción completa y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la dimensión de seguridad el 70% de madres presentó satisfacción completa, 25% satisfacción intermedia y finalmente un 5% insatisfacción. En la dimensión empatía el 65% de madres presento satisfacción completa, un 25% satisfacción intermedia y finalmente un 10% insatisfacción.

### **1.3 Teoría relacionada al tema:**

En investigaciones anteriores se aprecia que la satisfacción de las madres sobre la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería es regular lo que pone en evidencia que se deben realizar mejoras.

Según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario (MINSA)<sup>16</sup> la satisfacción es el grado de cumplimiento que existe entre las expectativas del usuario del cuidado de enfermería ideal y la percepción del cuidado real que recibe, es el estado de ánimo de una persona que resulta al comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas.

Según Kloter<sup>17</sup> la satisfacción hace referencia a las sensaciones de placer o decepción que una persona tiene al comparar el desempeño de un producto con sus expectativas; si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho; si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho; si este desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. En ese sentido la satisfacción del usuario respecto al cuidado de enfermería se relaciona directamente con la calidad ya que requiere de tiempo, comunicación, compromiso, respeto y continuidad con el paciente, etc. Por ello la evaluación de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería debe ser un proceso continuo basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y la percepción en la satisfacción del usuario.

Por lo tanto, la calidad<sup>18</sup> en los servicios de salud es una preocupación donde la vida de las personas se encuentra cuya salud debe ser promovida y protegida, el usuario es finalmente el último que participa en la decisión de si el servicio que se le otorga o brinda responde a sus necesidades y expectativas. Por lo tanto el objetivo del servicio de salud no solo es alcanzar la satisfacción del consumidor, también es lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura.

Se considera que los pacientes satisfechos van a continuar usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y colaborarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud<sup>18</sup>.

En ese sentido la preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad).

Es por ello necesario que el profesional de enfermería conozca, comprenda, entienda y asuma el punto de vista del paciente para incrementar su satisfacción y la calidad de la asistencia sanitaria.

En diferentes ámbitos existe el convencimiento de que los usuarios son quienes pueden monitorizar y de esa manera juzgar la calidad de un servicio dando a los gestores públicos información de primera mano sobre los determinados aspectos que no es posible obtener por otros medios, la percepción subjetiva del usuario habla de la calidad del servicio conjugando al tiempo tanto sus necesidades como sus expectativas<sup>19</sup>

En ese sentido, la satisfacción del paciente es responsabilidad de los profesionales de salud que brindan directamente el cuidado; por ello desde el inicio se debe establecer un proceso interpersonal continuo y dinámico, identificando y priorizando tanto los diagnósticos como desarrollando e implementando planes de cuidado. Así mismo brindar el tratamiento establecido, desarrollar y fomentar acciones educativas en prevención de riesgos en salud del paciente involucrando a la familia y medio social. Cuando las madres perciben que los cuidados que brinda el profesional de enfermería están libres de riesgo no sólo físico sino también psicológico, moral y social reconocen una atención segura<sup>2</sup>

La satisfacción de los pacientes es uno de los pilares en los cuales se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud. Uno de los pioneros en hablar sobre la calidad en los servicios de salud fue el Doctor Avedis Donabedian quien sugirió que todos los aspectos teóricos deben estar reunidos en la práctica para ver al paciente como un todo que necesita de las actividades del profesional de enfermería para su recuperación integral y hace énfasis en tres dimensiones de la calidad en los servicios de la salud y son la dimensión técnica-científica, la dimensión humana y la dimensión entorno<sup>20</sup>. En la dimensión técnica-científica, Donabedian, menciona que son aspectos que se relacionan con el conocimiento, el juicio así como de la destreza en ejecutarlas, referida a los aspectos técnicos científicos de la atención<sup>20</sup>.

En la dimensión humana el servicio de atención en salud debe orientarse a la perspectiva del paciente como individuo, como miembro de una cultura, contexto social y familiar que se debe respetar. Asimismo, reconociendo las necesidades particulares que cada paciente puede poseer, basándose en pilares primordiales de individualidad, valor cultural y social, etnia y respeto a la intimidad de cada paciente, porque cada uno es único y con reacciones distintas dependiendo de las condiciones que se presenten en su proceso salud – enfermedad<sup>20</sup>.

La dimensión entorno en base a lo que Donabedian, sostiene, señala que la institución a brindar el servicio de salud debe ofrecer los recursos requeridos para fomentar la comodidad del atendido, originando de este un entorno confortable, privado y hasta cierto punto deseable para todo individuo<sup>20</sup>.

La calidad del cuidado de enfermería es definida como: la atención oportuna, humanizada, personalizada, eficiente y continua que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el fin de lograr la satisfacción del paciente y del personal de enfermería<sup>17</sup>.

Por otro lado la atención oportuna es aquella que proporciona los cuidados de enfermería en un momento dado, de acuerdo a la situación dada, sea este individuo sano o enfermo, familia o comunidad, ello implica realizar una observación minuciosa de signos o síntomas, una formulación clara del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones<sup>21</sup>.

Cuando se habla del aspecto humano se refiere a “La forma como la institución, el equipo de salud y los profesionales de enfermería tratan al paciente o usuario y familia; es decir que lo entiendan y determinen en gran medida el tipo de cuidado que recibe este y en que se basa su importancia. Por ello “la comprensión del paciente es vital y a la vez clave para una buena atención y para comprender es necesario conocer”<sup>21</sup>.

De la misma manera la atención segura son los cuidados que se brindan al individuo, familia o comunidad que deben ser libres de riesgos, los cuales no solo se refiere a daños físicos, sino también a psicológicos, sociales o morales. Está se orienta a la atención sin riesgo para el paciente<sup>21</sup>

Así mismo una continuidad en los cuidados consiste en brindar una atención frecuente e ininterrumpida, sin paralizaciones y en forma permanente según la necesidad de cada paciente con la ayuda del equipo de profesionales de salud<sup>21</sup>.

Sin duda la calidad de los servicios de salud es aquella que se logra cuando se tienen en cuenta normas, técnicas y procedimientos que satisfagan las necesidades y expectativas de la persona, es por ello que la satisfacción es uno de los aspectos que determinan la calidad de un servicio.

El servicio de neonatología debe reunir ciertas condiciones y organización para elevar la calidad del cuidado al recién nacido, debe estar integrado por personal calificado y con experiencia, tener una buena localización en el área hospitalaria y estar provisto de buena tecnología, debe contar con cunas, incubadoras, cunas térmicas, monitores, ventiladores, bombas de infusión continua y lámpara fototerapia. El principal objetivo de este servicio es conservar la vida del recién nacido, disminuir los factores de riesgo ambientales e internos que afectan al neonato, amortiguar los procedimientos agresivos, realizar diariamente los

cuidados integrales, cumplir estrictamente el tratamiento médico e interactuar con los padres y el neonato, y de esta manera ayudar a balancear el desequilibrio resultante de la separación.

Igualmente en el servicio de neonatología, el profesional de enfermería adapta el entorno al recién nacido hospitalizado, según las condiciones de salud y vulnerabilidad de su propia naturaleza; así mismo, los procedimientos realizados con el neonato deben ser totalmente seguros, manteniendo medidas de bioseguridad y garantizando así el cuidado de su medio interno<sup>21</sup>. En la atención inmediata del recién nacido (RN) se debe asegurar aspectos importantes, pues es el momento propicio para evitar trastornos posteriores. Se deben tener creadas todas las condiciones y materiales para su recibimiento óptimo, y garantizar una atención y evolución adecuada del neonato, con el propósito de disminuir la vulnerabilidad del recién nacido durante el período de transición neonatal<sup>22</sup>.

La enfermera en el servicio de neonatología debe realizar los siguientes cuidados:

- \_ Realizar el examen físico al recién nacido y registrar los resultados en la historia clínica.
- \_ Observar y evaluar al neonato asignado dentro del horario de su turno de trabajo y registrar los resultados.
- \_ Realizar los cuidados generales al recién nacido ejecutando diariamente el baño, la cura del cordón umbilical y medir e interpretar los signos vitales.
- \_ Reconocer las necesidades afectadas del neonato y trazar expectativas para resolverlas.
- \_ Efectuar aspiración oral, nasofaríngea y traqueal.
- \_ Aplicar las medidas de higiene en el lavado de manos y mantener la unidad individual del neonato.
- \_ Regular y controlar el equipo de administración de oxígeno.
- \_ Orientar y brindar a la madre información sobre la lactancia materna exclusiva y la técnica correcta.

La satisfacción de las madres es la experiencia advertida y expresada relacionada a las características del servicio o atención recibida. En este caso es la madre o alguien del entorno familiar del bebé, que no tiene vinculación con aspectos técnicos ni científicos, sino que surge de la necesidad de afecto, comprensión, protección, bienestar, e información, etc. La importancia de conocer la perspectiva de la madre acerca de la calidad de atención recibida en los servicios de salud fue reconocida ante la alta demanda

de usuarios por una atención con calidad y calidez. Es por ello importante que los sistemas de salud y el personal muestre interés por la satisfacción del usuario de los servicios que ofrece, ya que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad tales como información pertinente, respeto y equidad<sup>23</sup>.

Las madres de los recién nacidos, pueden presentar conflictos emocionales, provocados por la condición de salud del neonato, las características ambientales del lugar en donde se encuentra hospitalizado y la separación de su hijo. Estos conflictos suelen incrementarse al no conocer el funcionamiento de diferentes equipos, los equipos y las diferentes actividades que desarrolla el personal de salud encargado de brindar servicios especializados, así como la poca comunicación e interacción que se desarrolla con la familia, puesto que la principal atención se focaliza en el recién nacido.

De esta manera para la madre es importante las características del cuidado que ofrecen las enfermeras a sus bebés, ella asocia el cuidado de enfermería con el buen trato, observación continua, la suavidad y respuesta rápida a las demandas del neonato, así como la satisfacción de necesidades básicas, como la alimentación, el cambio de pañal, etc. Ellas de acuerdo a estas respuestas clasifican a las enfermeras como “la enfermera delicada, la que anda al pendiente de su hijo, la brusca y la indiferente”. Para lo cual es reconfortante para la madre darse cuenta de la imagen positiva de la enfermera, al tratar de entender sus necesidades y deseos tratando de incluirlas en el cuidado brindando la oportunidad de ofrecer un adecuado cuidado en la recuperación del recién nacido<sup>23</sup>.

Para Mercer<sup>24</sup>, la adopción del Rol Materno es el proceso evolutivo e interactivo que tiene un lugar a lo largo de un periodo de tiempo y durante el cual la madre crea un vínculo con el neonato, adquiere competencia al realizar los cuidados relacionados con su rol y expreso placer y gratificación en el cumplimiento del mismo. El interés de esta teoría va más allá de un concepto de “madre tradicional”, abarcando factores como: estado de salud, edad, relación padre-madre, función de la familia y características del lactante, de igual manera es importante resaltar el amor y apoyo de la pareja como factores predisponentes para hacer posible un cuidado integral del binomio madre-hijo

El cuidado materno perinatal, es uno de los ámbitos de la profesión de enfermería, en el cual éste ejerce un rol fundamental desde diferentes campos de acción y en las etapas de vida, la enfermera es aquella que debe promover la adopción del rol materno en el control

prenatal incluyendo no solo a la madre sino también al padre, este abordaje permitirá un cuidado integral holístico de la mujer durante la etapa de gestación, parto y postparto así mismo debe contribuir a fortalecer el autoestima y autoconcepto de los padres que sin duda repercutirá de forma positiva en la salud física y mental del neonato<sup>24</sup>. Esta teoría se divide en cuatro estadios los cuales son:

**Anticipación:** Inicia durante la gestación e incluye los primeros ajustes psicológicos y sociales al embarazo. La madre aprende las expectativas del rol, fantasea sobre él, establece una relación con el feto y se inicia la adopción del rol.

**Formal:** Inicia cuando el niño nace e incluye el aprendizaje del rol y su activación. Las conductas de rol son orientadas por medio de las expectativas formales y de otras decisiones en el sistema social de la madre.

**Informal:** Se origina cuando la madre desarrolla sus propias maneras de realizar el rol, no son transmitidas por el sistema social y de esta forma la mujer hace que el nuevo rol encaje en su estilo de vida basándose en experiencias pasadas y en objetivos futuros.

**Personal:** Se origina cuando la mujer interioriza el rol y experimenta un sentimiento de armonía, confianza y competencia en el modo que lo lleva a cabo y alcanza el rol maternal

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema General:**

¿Cuál es el 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?

## **1.5 Justificación**

En nuestra realidad, existe una inquietud orientada a la desconfianza con respecto a la calidad de los cuidados y atención que brinda el profesional de enfermería a los neonatos. Se entiende que siendo aquellos los seres más vulnerables, dependen de un servicio eficiente y sobre todo humano por parte del profesional de enfermería, por ello se debe ser consciente de lo que implica la calidad del cuidado en la actualidad.

A través del presente estudio, se desea dar a conocer el nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido, con el propósito de identificar en que aspectos se deben realizar mejoras que optimicen la calidad de atención, así mismo servirá al profesional de enfermería para fortalecer la base del cuidado generando una mayor responsabilidad y compromiso social en el accionar. Ello con el objetivo de lograr que el recién nacido se recupere con las mejores condiciones posibles y que su familia se muestre satisfecho. La presente investigación se justifica con sus principales protagonistas, los neonatos, a quienes se les busca promover una atención de calidad y con la evaluación de los resultados a obtener, emprender en el futuro de la calidad en el cuidado que el profesional de enfermería brinde a las madres. A parte de ello, se debe contar con un personal no sólo capacitado sino también con una visión de progreso, entrega y amor a su profesión para de este modo favorecer una calidad de atención óptima en enfermería que servirá así para mejorar la salud, bienestar y calidad de vida del recién nacido.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar el 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.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico-científica del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo- 2018
  
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo- 2018
  
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo- 2018

## **II.MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

El estudio es descriptivo porque busca especificar las características de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, cuantitativo porque se recolecto información numérica, no experimental por que no se manipula la variable deliberadamente y es transversal porque se realizó en un tiempo determinado, en un tiempo único<sup>19</sup>.

## 2.2 Operacionalización de variables

| VARIABLE   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | INDICADORES/ DIMENSIONES  | ESCALA  |
|--|---|---|---|---------|
| Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología. | Es el grado de cumplimiento que existe entre las expectativas del cuidado de enfermería ideal y la percepción del cuidado real que recibe <sup>16</sup> . | Es la respuesta expresada de la madre respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería. El cual será valorado en las dimensiones técnico-científica, humana y entorno medidas a través de un instrumento cuyo valor final es alto, medio y bajo. | <b>Técnico-científica</b><br>-efectividad<br>-eficacia<br>-continuidad<br>-seguridad<br>-integralidad | Ordinal |
|  |   |   | <b>Humana</b><br>-respeto<br>-información<br>-interés<br>-amabilidad<br>-ética                        |         |
|  |   |   | <b>Entorno</b><br>-accesibilidad<br>-ambientación<br>-limpieza<br>-orden<br>-comodidad                |         |

## 2.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 149 madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo durante los meses de marzo y abril.

### 2.3.1 Muestra

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula para una población finita o conocida, quedando conformado por 59 madres.

2.3.2 Unidad de Análisis: Para identificar la unidad de análisis se utilizó el muestreo probabilístico, donde todas las madres tuvieron la oportunidad de ser elegidas.

### Determinación del tamaño de la muestra

Siendo:

$$N = 149$$

$$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - 0.5$$

$$d = 0.1$$

$$\frac{Z^2 * p * (1 - p) * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p (1 - p)}$$

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5) * 149}{0.1^2 * (149 - 1) + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}$$

$$\frac{143.09}{2.4404}$$

$$N = 59$$

**Criterios de inclusion**

- ✓ Madres de 18 a 35 años.
- ✓ Madres que tengan a sus hijos recién nacidos hospitalizados en el servicio con una permanencia mayor a 2 días.
- ✓ Madres que aceptan participar en el estudio.
- ✓ Madres que firmen el consentimiento informado.

**Criterios de exclusion**

- ✓ Madres que presentan alguna discapacidad física o mental.

## **2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que fue elaborado por Medina Sarmiento Delia en el año 2015 en el Hospital Rosalía de Lavalle de Morales Macedo. El instrumento cuenta con dos secciones: La primera sección conformado por datos generales y la segunda sección conformado por un total de 17 preguntas y están divididas de esta forma: Dimensión técnico-científica (1-6 ítems), dimensión humana (7-11 ítems) y dimensión entorno (12-17 ítems) las respuestas tienen una escala tipo Likert, donde siempre considerado como puntaje alto (5 puntos), a veces considerado como puntaje moderado (3 puntos) y nunca considerado como puntaje bajo (1 punto).

### **Validez**

Para el presente trabajo de investigación se realizó nuevamente la validación del instrumento, donde participaron 5 jueces expertos teniendo en cuenta los criterios de claridad, pertenencia y relevancia, donde se obtuvo el 96.8% en cuanto a la concordancia de jueces.

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 16 madres que reunían características similares del estudio, dando como resultado un alfa de Crombach cuyo valor fue de 0.80% considerándose un instrumento confiable.

La recolección de los datos se dio de la siguiente manera:

- En primer lugar se presentó los documentos administrativos respectivos ante las autoridades del Hospital Nacional Dos de Mayo. Solicitando el permiso.
- Luego de obtener la autorización respectiva se procedió aplicar las encuestas a las madres de recién nacidos que se encontraban hospitalizados en el servicio de neonatología.
- Como fue una muestra probabilística, se acudió al servicio de neonatología los días lunes, miércoles y viernes, de igual manera se realizó un sorteo con los nombres de los recién nacidos que tenían más de dos días hospitalizados y a los seleccionados por sorteo se les aplicó el instrumento en forma aleatoria.

-La aplicación de la encuesta duro de 10- 15 minutos.

-Es preciso mencionar que el trabajo de investigación presentó limitaciones respecto al tiempo, por lo cual se trabajó con una muestra representativa de 59 madres, siendo el margen de error 0.1 %.

## **2.5 Métodos de Análisis de datos**

El análisis de datos se realizó en el programa SPSS Versión 23, donde primero se elaboró una base de datos según el instrumento utilizado. En el caso de la estadística descriptiva se utilizó el uso de frecuencias, porcentajes los cuales fueron presentados en tablas o gráficos.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se aplican los siguientes principios:

### **Autonomía:**

En este estudio, se encuentra relacionado con la toma de decisiones, al momento de firmar el consentimiento informado (Anexo 3) que le invita a participar en la investigación y en la decisión que tome al seguir la información que se la ha brindado y aplicarlo en su vida cotidiana.

### **Principio de justicia**

Se presenta en este estudio con el fin de cumplir con el principio de justicia, no discriminará a ningún participante por su credo, raza, edad, siempre y cuando cumplan con los criterios de inclusión.

### **Principio de beneficencia**

En relación con esta investigación y con el principio, se buscará ayudar a las madres, brindando información que sea necesaria para el desarrollo adecuado de su hijo recién nacido y así evitar enfermedades a futuro.

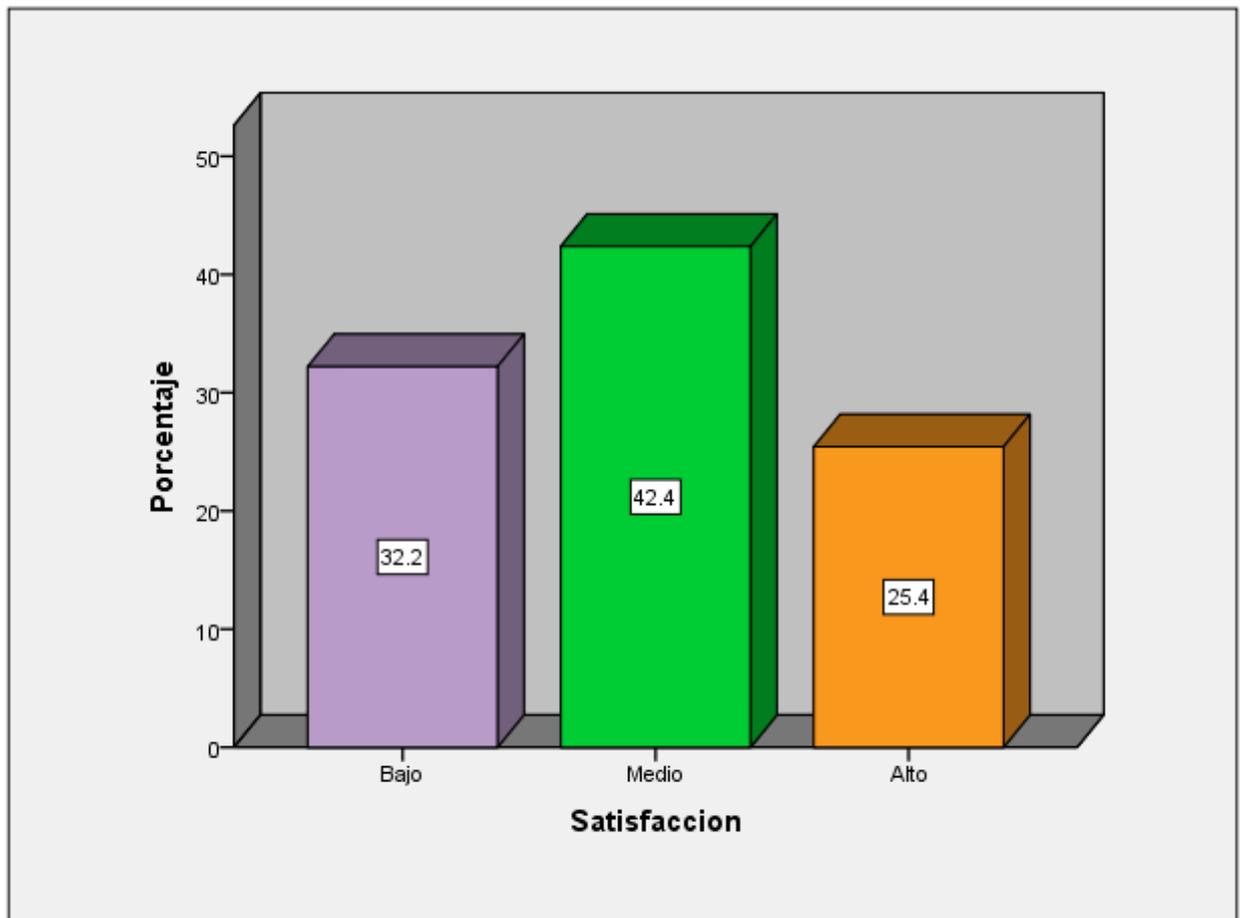
### **Principio de la no maleficencia**

Este principio implica, sobre todo, hacer activamente el bien y evitar el mal. De este principio se derivan las normas concretas como “no matar”, “no causar dolor”, etc. Por lo tanto en esta investigación no se buscará hacer daño a los participantes, ni se utilizará la información que nos brinden para fines que puedan dañar la integridad de la persona.

### III.Resultados

**GRÁFICO 1**

**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.**

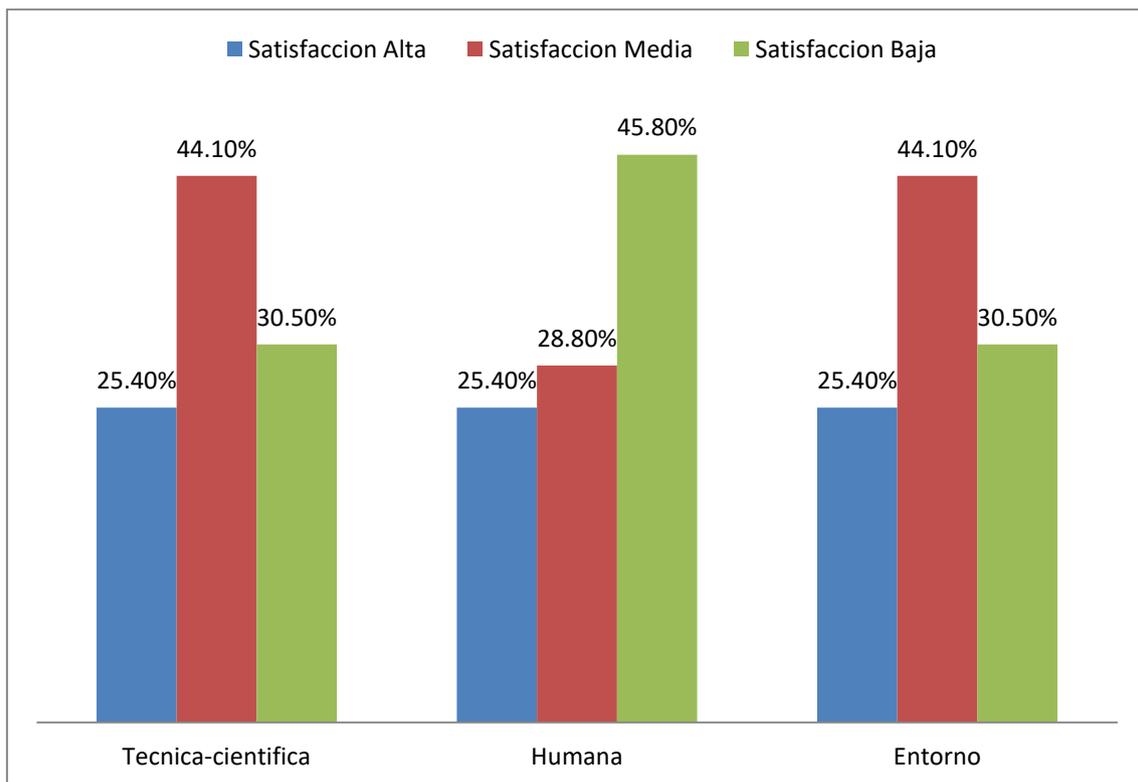


Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 1 respecto al 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, se obtuvo un nivel de satisfacción medio con un 42,37%, ( 25 ) un nivel de satisfacción bajo con un 32,20% ( 19 ) y un nivel de satisfacción alto con un 25,42%(15)

## GRÁFICO 2

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIEN NACIDO SEGÚN DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico respecto al nivel de satisfacción de las madres según las tres dimensiones se observa que el nivel de satisfacción que predominó es medio tanto en la dimensión técnica-científica y entorno, seguida del nivel de satisfacción bajo en la dimensión humana.

#### **IV. Discusión**

La satisfacción es un indicador muy confiable en medir la calidad, no todos los servicios logran la satisfacción del usuario ya que es un fenómeno que depende de diversos factores como el trato al paciente, la disponibilidad de los recursos humanos y materiales, la demanda de pacientes y el trabajo en equipo, etc.

Los resultados del nivel de satisfacción general de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, evidenciaron que el nivel de satisfacción que predominó fue medio con un 42.4% de todas las madres, así mismo la satisfacción baja, alcanzó un 32.2% y la satisfacción alta solo alcanzó un 25.4%. Estos hallazgos son similares a la investigación realizada por Ccatamayo y Contreras en el cual los resultados demostraron una satisfacción media en un 63%, y una satisfacción alta en tan solo un 20 %.

Es un hecho que la hospitalización de un recién nacido produce una preocupación y ansiedad en los padres y especialmente en la madre quien se encuentran en la etapa de puerperio, debido a todos los cambios físicos y sobre todo emocionales que implica el tener un hijo y si a esto se le suma el tenerlo enfermo, va impactar más en la sensibilidad de la madre, llegando a presentar reacciones tales como: negación, proyección e irritabilidad o enojo, situaciones que explicarían el rechazo al diagnóstico, la atribución de la responsabilidad de la enfermedad a sí mismos<sup>25</sup>.

Por otro lado, es preciso mencionar que las enfermeras cuando planifican y ejecutan el cuidado de los neonatos, es necesario considerar la participación de la madre facilitando en todo momento el vínculo afectivo madre e hijo y favoreciendo la recuperación del recién nacido, aprovechando al mismo tiempo la estancia de la madre en la Unidad de cuidado intermedios, para proceder a orientarla y cualificarla en el cuidado de su hijo en el hogar<sup>25</sup>.

Al respecto, Mercer<sup>24</sup>, explica que la adopción del Rol Materno es un proceso evolutivo e interactivo que tiene un lugar a lo largo de un periodo de tiempo y en el cual la madre crea un vínculo con el niño, en ese sentido el tener en cuenta a las madres en el tratamiento de

sus hijos recién nacidos fortalecerá el primer vínculo de apego entre la madre y su hijo, lo cual se facilita aún más, si permiten el ingreso sin restricción de los padres, con lo cual contribuyen a evitar resultados adversos como consecuencia de la separación. Por lo tanto el rol de la enfermera será promover este vínculo entre madre y recién nacido que solo se lograra si existe una buena comunicación entre madre y enfermera.

En ese sentido la satisfacción de las madres es la experiencia advertida y percibida en relación a las características del servicio o atención recibida. En este caso es la madre quien no tiene vinculación con aspectos técnicos ni científicos, sino que surge de las necesidades de afecto, de comprensión, protección, bienestar e información, por lo tanto es necesario que el profesional de enfermería conozca las expectativas de la madre respecto al cuidado que brinda, que los sistemas de salud y el profesional de salud muestre interés por la satisfacción del usuario de los servicios que ofrece, ya que no solo es suficiente cubrir los estándares técnicos de calidad, sino que también es necesario cubrir las necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad tales como información pertinente, respeto y equidad<sup>23</sup>.

Los resultados encontrados en la presente investigación se pueden deber a que muchas veces la madre no es tomada en cuenta por la enfermera en el momento de la planificación y aplicación de los cuidados, además es probable que no muestren interés por sus preocupaciones. Se sabe que el incremento en las funciones administrativas, la sobrecarga laboral y las políticas de las instituciones han contribuido a disminuir el tiempo que otorga los profesionales en la gestión del cuidado sobre todo en la parte de la educación. En ese sentido brindarles sustento e información a las madres les va permitir desenvolverse en el ambiente de la unidad, donde la atención del recién nacido es orientada por un equipo de profesionales. Las enfermeras deben brindar familiaridad y formación a cerca de, cómo leer las señales del bebé, esto puede calmar a la madre y propiciar seguridad en sus destrezas. Las tácticas de educación reducen el estrés de las madres y prosperan las perspectivas de las madres y optimiza las relaciones madre e hijo e igualmente mejora significativa la adaptación de las madres pero sobre todo incrementa su satisfacción respecto a los cuidados de enfermería<sup>26</sup>.

Por otro lado en la dimensión técnica-científica el nivel de satisfacción que resalta es medio con un 44.1%, seguida de un nivel de satisfacción bajo con 30.5% mientras que solo el 25.4% una satisfacción alto, lo cual se asemeja con la investigación realizada por Medina en el año 2015, en el cual los resultados demostraron que el 59% de las madres presento una satisfacción media, el 24% una satisfacción baja y el 17% una satisfacción alta.

La dimensión técnica-científica hace referencia al cumplimiento de las funciones y la habilidad para el cuidado, de esta manera la enfermera aplica la ciencia y tecnología para rendir el máximo beneficio para la salud del usuario, sin aumentar los riesgos<sup>20</sup>.

Cuando los padres perciben que los cuidados que brinda la enfermera están libres de riesgo no sólo físico sino también psicológico, moral y social reconoce una atención segura. Es responsabilidad entonces de enfermería brindar el tratamiento establecido, desarrollar acciones educativas en prevención de riesgos en salud del paciente involucrando a la familia y medio social. Estas competencias son fortalecidas a medida que el profesional sea capacitado, y obtenga mayor experiencia Para MINSA<sup>27</sup> el profesional de enfermería debe capacitarse para afianzar sus conocimientos brindar una atención integral en forma oportuna, continua, segura y humanística.

En ese sentido los profesionales de salud deben utilizar el más avanzado nivel de conocimientos existente para abordar los problemas de salud, atender de manera científica las necesidades del paciente, el cumplimiento de funciones y la habilidad para el cuidado, buscando alcanzar beneficios al prestar servicios de salud de acuerdo con la práctica profesional. En el ámbito individual incluye capacidad técnica y trato interpersonal, lo cual permite entender que las madres lograrían una tendencia alta en la valoración de las labores que desempeña el profesional de enfermería en cuanto al cuidado brindado, los conocimientos y trato interpersonal<sup>28</sup>.

La formación continua en enfermería mejora otros aspectos que nada tienen que ver con la repetición mecánica de tareas y procedimientos asociados al área. Nos referimos a que una enfermera altamente capacitada posee todas las herramientas para interactuar con el

paciente con mayor sensibilidad, e incluso empatía y así mejorar en términos de calidad humana frente al paciente<sup>28</sup>.

En cuanto al nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana el nivel de satisfacción que predominó fue bajo con un 45.8% y solo el 25.4% alcanzó el nivel de satisfacción alto. De acuerdo a ello se puede apreciar que estos hallazgos difieren con la investigación de Delgadillo en el año 2013, en el cual los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción que predominó fue medio con un 46% de las madres.

En la dimensión humana según MINSA<sup>27</sup> hace referencia al aspecto interpersonal de la atención la cual se basa en el respeto al derecho humano, a la cultura, información, individualidad, veracidad y oportunidad, para poner en práctica los valores en la atención al ser humano.

Los resultados encontrados se pueden deber a que las madres refieren que no todas las enfermeras las tratan de igual manera, ya que solo algunas son muy amables y les brindan confianza, las escucha y comprende. Las madres lo que esperan es tener una experiencia comunicativa con el enfermero(a) con el fin de establecer una relación de empatía y confianza; además la enfermera debe buscar los medios o mecanismos para que la madre se sienta a gusto, entienda lo que el personal de salud trasmite y lo más importante mitigue de una forma más humana la experiencia que están viviendo en el momento.

La necesidad de tener una comunicación clara, oportuna y asertiva con el equipo de salud y en particular con las enfermeras es muy importante para las madres de los neonatos. Además, confrontar lo que ellas observan con la información recibida de las enfermeras favorece el establecimiento de una relación empática como un recurso que les permite a las madres de los neonatos sentirse apoyados emocional y espiritual<sup>28</sup>.

La comunicación influye de manera importante en el grado de satisfacción debido a que las madres se muestran más satisfechas al ser escuchadas y percibir un ambiente de confianza. Por lo tanto la comprensión del paciente es vital y clave para una buena atención y para comprender es necesario conocer<sup>2</sup>

En la dimensión entorno el nivel de satisfacción de las madres que predominó fue medio con un 44.1%, el 30.5% un nivel de satisfacción bajo, mientras que solo el 25.4% alcanzó un nivel de satisfacción alto, estos resultados encontrados difieren con la investigación realizada por Camargo y Taipe en el año 2017, donde se evidencio que, el 93.6% de padres tiene una percepción favorable y solo el 6.4%, tiene una percepción desfavorable.

La dimensión entorno hace referencia a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios. Así mismo la limpieza, ventilación e iluminación adecuada el orden del ambiente y la disponibilidad del servicio son componentes básicos que influyen para que se sientan satisfechos<sup>20</sup>.

Los resultados encontrados se pueden deber a que la madre manifiesta que el servicio no cuentan con todo lo necesario para atender a su hijo. A esto se le suma que no todo el personal de salud cumple con las medidas de bioseguridad, con frecuencia la vida de un recién nacido es salvada por la tecnología pero es muchas veces puesta en riesgo por no realizar un pequeño acto el lavado de manos.

Es importante utilizar normas de bioseguridad en el servicio de neonatología, es una característica común para evitar la transmisión de infecciones intrahospitalarias. El lavado de manos, como el uso de guantes, son fundamentales para mantener una adecuada bioseguridad en un servicio, más aún si se atienden pacientes susceptibles a contraer infecciones durante su periodo de hospitalización como lo son los recién nacidos.<sup>29</sup>. Así mismo las superficies de cunas e incubadoras se contaminan a través de las visitas o por el mismo personal de salud por lo cual se debe realizar la limpieza cada vez que sea necesario.

De igual manera el profesional de la salud además de ofrecer un ambiente de seguridad para las personas usuarias del sistema de salud, deben realizar prácticas seguras. La mejoría de la seguridad del cuidado de la salud reduce enfermedades y daños, disminuye el tratamiento y/o el tiempo de hospitalización, mejora o mantiene el status funcional del paciente, y aumenta su sensación de bienestar<sup>29</sup>

## **V.Conclusiones**

Se puede concluir lo siguiente:

- ✓ Según las madres encuestadas en el servicio de neonatología, del Hospital Nacional Dos de Mayo, respecto al nivel de satisfacción de las madres del cuidado que ofrece el profesional de enfermería, se resalta principalmente el nivel de satisfacción medio seguida del nivel bajo.
  
- ✓ El nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología en la dimensión técnica-científica fue principalmente medio seguido del nivel bajo, mientras que solo un porcentaje mínimo manifestó un nivel de satisfacción alto.
  
- ✓ El nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología en la dimensión humana fue principalmente bajo seguida del nivel medio ya que la madre manifiesta que la enfermera algunas veces no le brinda la confianza necesaria para expresar lo que siente.
  
- ✓ El nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología en la dimensión entorno fue principalmente medio seguido del nivel bajo y solo un mínimo porcentaje alcanzó un nivel de satisfacción alto.

## **VI.Recomendaciones**

Luego de los hallazgos se recomienda lo siguiente:

- ✓ Al Departamento de Enfermería, mostrar interés por la satisfacción de las madres de los cuidados que ofrece el profesional de enfermería al recién nacido ya que no solo es suficiente cubrir los estándares técnicos de calidad, sino que también es necesario cubrir las necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad tales como información pertinente, respeto y equidad, los cuales van a contribuir a lograr la satisfacción de las mismas.
- ✓ Al Departamento de enfermería incentivar al profesional de enfermería a participar en cursos de capacitación sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido y estar acorde con los avances en la tecnología para mejorar los cuidados que brinda.
- ✓ Al profesional de enfermería a participar en programas que desarrollen o fortalezcan las habilidades blandas como la empatía, paciencia, comprensión, entre otros, las cuales va ayudar a establecer buenas relaciones interpersonales con la madre y de esa forma promover el vínculo afectivo entre madre y recién nacido que solo se lograra si existe una buena comunicación entre la madre y enfermera.
- ✓ En referencia al entorno si bien es sujeto al presupuesto del estado debe ser importante mantener condiciones favorables para el recién nacido (la limpieza, el orden, luz, etc) de esta manera se beneficia a la recuperación del recién nacido.

## Referencias Bibliográficas

1. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 [Internet]. Lima-Perú: MINSA; 2007 [ 3 de Marzo]. Disponible en: [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/ger/links\\_sgc/5\\_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/ger/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf).
2. Ghadery.A. Abdeyazdan.Z . Badiee.Z y Zargham.A. Relación entre el apego de padres e hijos y la satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería de apoyo.
3. Rodas S. Liebenthal A. Silva C. Gutierrez M. Britez N. Soria R y Arimany M. Enfermería Neonatal[Internet].2010[10 de abril];(9):5-25.Disponible en: <http://www.fundasamin.org.ar/archivos/ENFERMERIA%20Neonatal%209%20FINAL%204.pdf>.
4. Medina D. satisfacción de las madres en relación con los cuidados de Enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo.Lima.2015.
5. Martin A. D'Agostino.J . Passarella.M y Lorchen.A en EEUU. Diferencias raciales en la satisfacción de los padres con la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales Cuidados de enfermería.
6. Castro F. Urbina O. Manual de enfermería en neonatología.2<sup>da</sup> ed. La Habana: Ciencias Médicas; 2007.
7. Rualez M. Ortiz N. Calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín. Quito.2015.
8. Sailema S. Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga. 2013.

9. Adelaida E. Calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Materno Infantil, Colonia Alameda. Honduras. 2013.
10. Camargo L. Taype V. Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho. Lima. 2017.
11. Ccatamayo K. Contreras M. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología-Hospital Domingo Olavegoya. Huancayo. 2016.
12. Bustamante J. Rivera G. percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes. Chiclayo. 2014.
13. Delgadillo D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima.2013.
14. Vega L. Nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Chimbote.2013.
15. Velásquez D. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón. Lima. 2013.
16. Ministerio de salud: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios de apoyo: Documento técnico RM N° 527-2011[Internet].Lima-Perú: MINSA.2011.Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf).

17. Donabedian A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública; 2000:20-33.
18. Cibanal L. La relación enfermera-paciente. Colombia: Universidad de Antioquia; 2009. p.157.
19. Seidel, Beryl J. Rosenstein, “Atención Primaria del Recién Nacido “. 2ª ed. Barcelona, España: Editorial Harcourt, 1998.
20. Carrasco G. Solsona F. Lledó R. Ignacio E. Calidad Asistencial. [Internet]. 2001[22 de abril];(16). Disponible en: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>.
21. Bravo, B. Niveles Asistenciales y recomendaciones de mínimos para la atención neonatal. Asociación Española de Pediatría. An. Pediatr (Banc) 2004; 60 (1): pag. 56 – 64.
22. Allport, Floyd Henry; - Teoría sobre la percepción y el concepto de estructura. [http://www.buenastareas.com/ensayos/Floyd\\_Allport/26940917.html/](http://www.buenastareas.com/ensayos/Floyd_Allport/26940917.html/)
23. Resolución ministerial, 2012. Niveles de complejidad de salas de Neonatología. Disponible en: <http://contablis.com.ar/legislacion/resoluciones/resolucion%20-641-%202012-min-salud>.
24. Alvarado L. Guarín L. Montañez W. Adopción del rol maternal de la teórica Ramona Mercer al cuidado de enfermería binomio madre-hijo.[Internet].2011.[22 de abril]; (2). Disponible en: <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/57/706>

25. Cuesta M. Espinoza A. Gomez S. Enfermería neonatal cuidados centrados en la familia.[Internet]. 2012. [22 de abril]; (1).36-40. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3965939>.
26. Duran VM. El cuidado Pilar fundamental de Enfermería, p 17.1999.Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaria General, 1990:397-339.
27. Gutiérrez FR. La situación del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida.Toledo:2003.
28. Hernández N, López S. Construyendo el saber y hacer enfermero. Uruguay: Ediciones Trilce; 2004. p.174
29. Santana J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un Hospital de enseñanza .Art.Enf, 2014. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf).
30. Flores Y, Vázquez S, Cerda R. Satisfacción materna con el cuidado de la enfermera materno infantil en Campeche, México. Rev Latino-am Enfermagen. 2009; (5). Disponible en:[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n5/es\\_08.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n5/es_08.pdf).

# ANEXOS



A continuación encontrará una serie de enunciados donde se verá como Ud. Percibe la atención de enfermería:

| <b>Dimensión Técnica-científica</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>A VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
|--|----------------|----------------|--------------|
| 1.La enfermera responde a sus dudas e inquietudes  |                |                |              |
| 2. Identifica usted al profesional de enfermería   |                |                |              |
| 3. Le brinda la enfermera charlas acerca de cómo cuidar a su bebe en el hogar                                |                |                |              |
| 4. La enfermera le brinda un buen trato  |                |                |              |
| 5. Le brinda la enfermera la seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebe en el hogar en la charla |                |                |              |
| 6. Identifica Ud. el color de uniforme de la enfermera.  |                |                |              |
| <b>Dimensión humana</b>  |                |                |              |
| 7. La enfermera conserva el orden de su persona durante el turno.  |                |                |              |
| 8. El cuidado brindado del profesional de enfermería a su bebé le parece el adecuado                         |                |                |              |
| 9. La enfermera estableció con Ud. Un momento de diálogo   |                |                |              |
| 10. La enfermera al dirigirse a usted la llama por su nombre   |                |                |              |
| 11. La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebe disminuyen sus miedos             |                |                |              |
| <b>Dimensión entorno</b>   |                |                |              |
| 12. El ambiente que le brindaron fue de su agrado  |                |                |              |
| 13. La iluminación de los ambientes fue el adecuado  |                |                |              |
| 14. La acogida del ambiente hospitalario, arreglos, fueron los adecuados                                     |                |                |              |
| 15. Tuvo accesibilidad a los servicios del hospital  |                |                |              |
| 16. Se sintió a gusto con la privacidad que se le brindo   |                |                |              |
| 17. En el servicio se mantenía el orden correspondiente  |                |                |              |

¡Muchas gracias por su colaboración!

Fecha: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### Concordancia de jueces

| Jueces | Juez 1   |             |            | Juez 2   |             |            | Juez 3   |             |            | Juez 4   |             |            | Juez 5   |             |            |
|--------|----------|-------------|------------|----------|-------------|------------|----------|-------------|------------|----------|-------------|------------|----------|-------------|------------|
| ITEM S | claridad | Pertenencia | relevancia |
| 1      | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 2      | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 3      | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 4      | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 5      | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 6      | 1        | 0           | 0          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 7      | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 8      | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 0           | 1          | 0        | 1           | 1          |
| 9      | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 10     | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 11     | 0        | 0           | 0          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 0        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 12     | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 13     | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 14     | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 15     | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 16     | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |
| 17     | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          | 1        | 1           | 1          |

$$\frac{\text{total de acuerdos}}{\text{total de acuerdos} + \text{total de desacuerdos}}$$

$$\frac{248}{248+8} \times 100 = 96.8$$

# COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBACH

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 16 | 100.0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                  | 16 | 100.0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .802             | 17             |

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Se invita a Usted a participar del proyecto de investigación “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”.
2. La investigadora del estudio es: Greetel Vanessa Alvaron Pérez, alumna del X ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo-Lima Norte.
3. La presente investigación busca determinar la satisfacción del cuidado de enfermería en madres con recién nacidos en el servicio de neonatología en el Hospital Dos de Mayo.
4. Esta investigación consiste en encuestas personales a todas las madres de neonatos que se encuentren en el servicio de neonatología del Hospital Dos de Mayo, a quienes se aplicará un cuestionario previamente validado por juicio de expertos.
5. Los beneficios de participar en el estudio permitirá determinar que tan satisfechas se encuentran las madres respecto al cuidado de enfermería.
6. No existe riesgo alguno si Usted decide participar en el estudio.
7. No se realizará algún costo o compensación económica por participar en dicho estudio.
8. Los datos obtenidos se procesarán en conjunto y en el informe final no figurarán sus datos personales.

He leído la presente hoja informativa que me ha sido entregada, he tenido oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio. He recibido respuestas satisfactorias. He recibido información suficiente respecto al estudio. He hablado con la alumna investigadora. Entiendo que la participación es voluntaria. Entiendo que puedo negarme a participar del estudio: Cuando desee, sin dar explicaciones, y sin que ello me afecte.

Declaro que he leído y conozco el contenido del presente documento, comprendo los compromisos que asumo y los mantengo expresamente. Y por ello firmo este consentimiento informado de forma voluntaria para participar en el estudio de investigación sobre **“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”** hasta que decida lo contrario. Al firmar este consentimiento no renuncio a ninguno de mis derechos.

**Firma del investigador**

---

Cualquier información comunicarse con:

Greetel Alvaron Pérez, teléfono 989686045, mail [vaneperez430@gmail.com](mailto:vaneperez430@gmail.com)

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido del participante

\_\_\_\_\_  
Lugar y Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos de persona a  
Cargo del proceso de consentimiento

\_\_\_\_\_  
Lugar y Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos de testigo

\_\_\_\_\_  
Lugar y Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma

**Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado**

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

**ANEXO 4**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIEN NACIDO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA - HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO-2018.

| Formulación del problema   | Objetivos   | Variable  | Metodología  |
|--|---|---|--|
| <p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es el 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?</p> | <p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología- hospital Dos de Mayo-2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>➤ Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico-científica del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología - Hospital Nacional</p> | <p>Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología - Hospital Dos de Mayo-2018.</p> <p><b>Indicadores/Dimensiones Técnico-científica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-efectividad</li> <li>-eficacia</li> <li>-continuidad</li> <li>-seguridad</li> <li>-integralidad</li> </ul> <p><b>Humana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-respeto</li> <li>-información</li> <li>-interés</li> <li>-amabilidad</li> <li>-ética</li> </ul> <p><b>Entorno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-accesibilidad</li> <li>-ambientación</li> <li>-limpieza</li> </ul> | <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Investigación descriptiva porque busca especificar las características de cualquier fenómeno que se someta a un análisis, cuantitativo porque se recolecto información numérica, no experimental por que no se manipula la variable deliberadamente y transversal porque se realizó en un tiempo determinado.</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b></p> <p>Técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario el cual fue elaborado por Medina Sarmiento Delia en el año 2015 en el Hospital Rosalía de Lavalle</p> |

|  |  |                              |   |
|--|--|------------------------------|---|
|  | <p>Dos de Mayo- 2018?</p> <p>➤ Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo- 2018?</p> <p>➤ Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo- 2018?</p> | <p>-orden<br/>-comodidad</p> | <p>de Morales Macedo. El instrumento tiene un total de 17 ítems que mide las dimensiones técnico-científica, humana y entorno las respuestas tienen una escala tipo Likert.</p> <p><b>Población</b><br/>La población estuvo conformada por todas las madres de neonatos (N= 149) que se encontraban en el servicio de neonatología en el Hospital Dos de Mayo en los meses de marzo y abril 2018.</p> <p><b>Muestra</b><br/>Se calculó utilizando la fórmula para una población finita o conocida, quedando conformado por 59 madres.</p> |
|--|--|------------------------------|---|

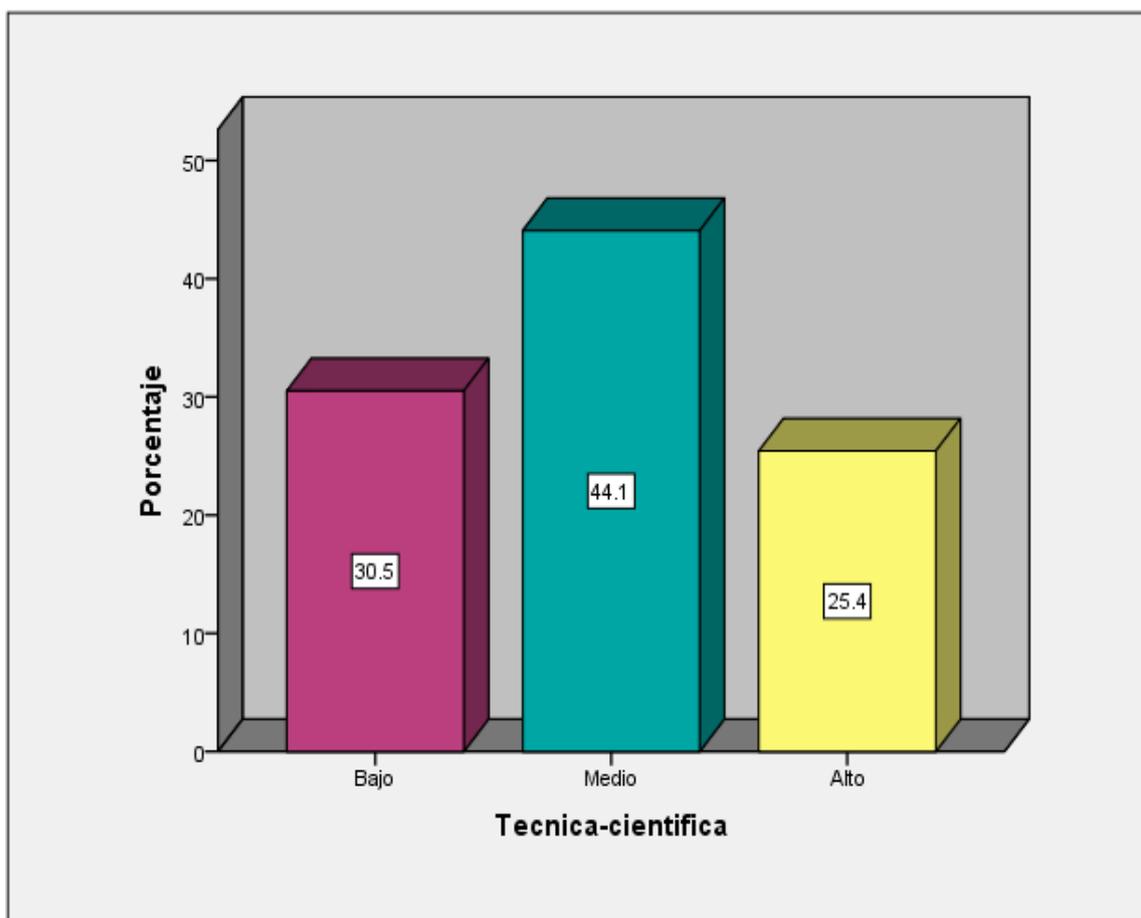
**Tabla 1: Características sociodemográficas de las madres de recién nacido en el servicio de neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo-2018**

| Variable                    | Fx | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| <b>Edad</b>                 |    |       |
| 18-23                       | 24 | 40.7% |
| 24-29                       | 21 | 35.6% |
| 30-35                       | 14 | 23.8% |
| <b>Grado de instrucción</b> |    |       |
| Primaria                    | 4  | 6.8%  |
| Secundaria                  | 38 | 64.4% |
| Técnico                     | 12 | 20.3% |
| Superior                    | 5  | 8.5%  |
| <b>Estado Civil</b>         |    |       |
| Conviviente                 | 36 | 61.0% |
| Soltera                     | 10 | 16.9% |
| Casada                      | 13 | 22.0% |
| <b>Ocupación</b>            |    |       |
| Ama de casa                 | 37 | 62.7% |
| Empleada                    | 7  | 11.9% |
| Trabajo independiente       | 15 | 25.4% |

En la tabla 1 se observa que la edad de las madres que predomina es de 18-23 años con un 40.7%, el grado de instrucción que predomina es secundaria completa con 64.4%, en el estado civil de las madres que predomina es conviviente con un 61.0%, y la ocupación que predomina es de ama de casa con un 62.7%.

**GRÁFICO 3**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SEGÚN LA DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA**

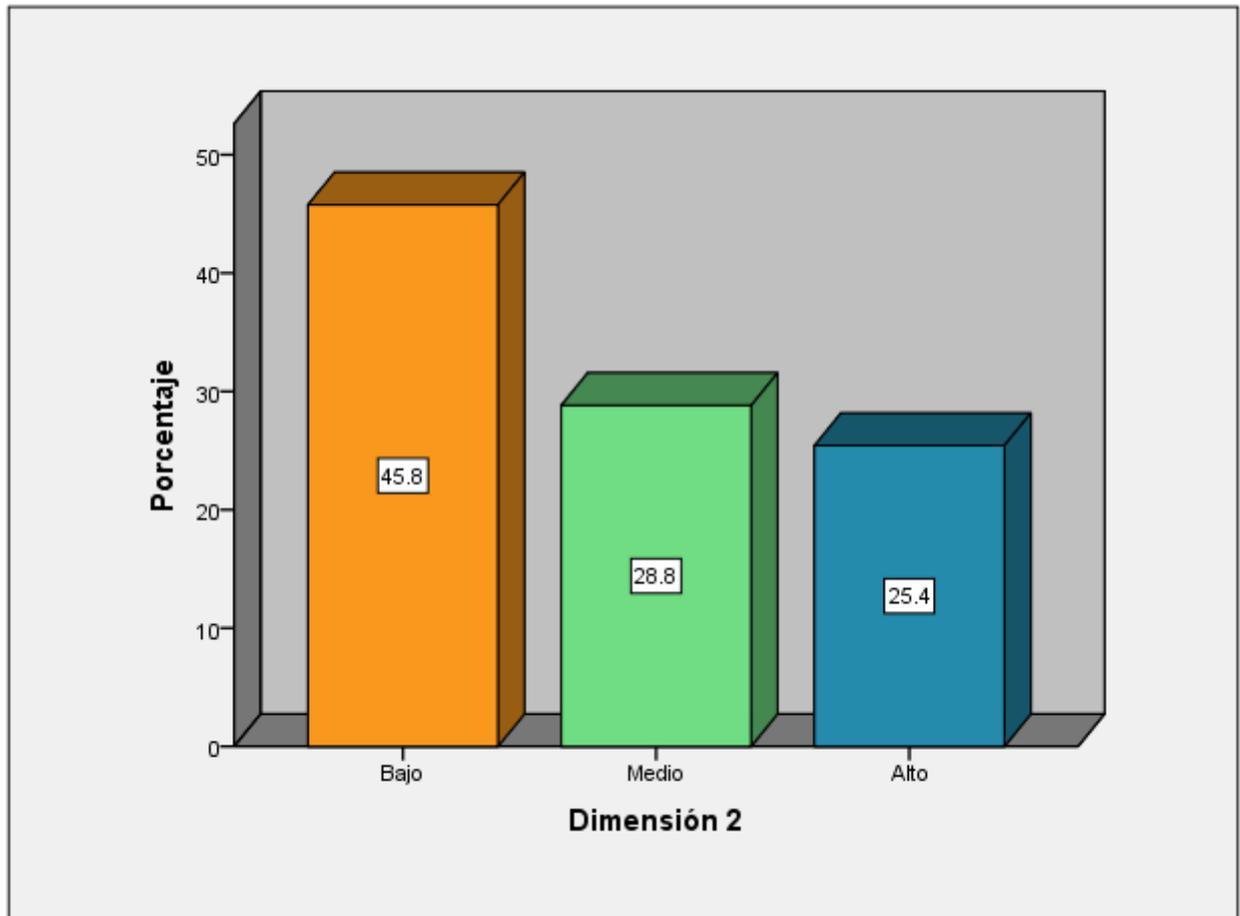


Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 3 respecto al nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnica-científica del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido se obtuvo un nivel de satisfacción medio con un 44,1%( 26), un nivel de satisfacción bajo con un 30,5% (18)y un nivel de satisfacción alto con un 25,4%(15)

#### GRÁFICO 4

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SEGÚN LA DIMENSIÓN HUMANA DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA

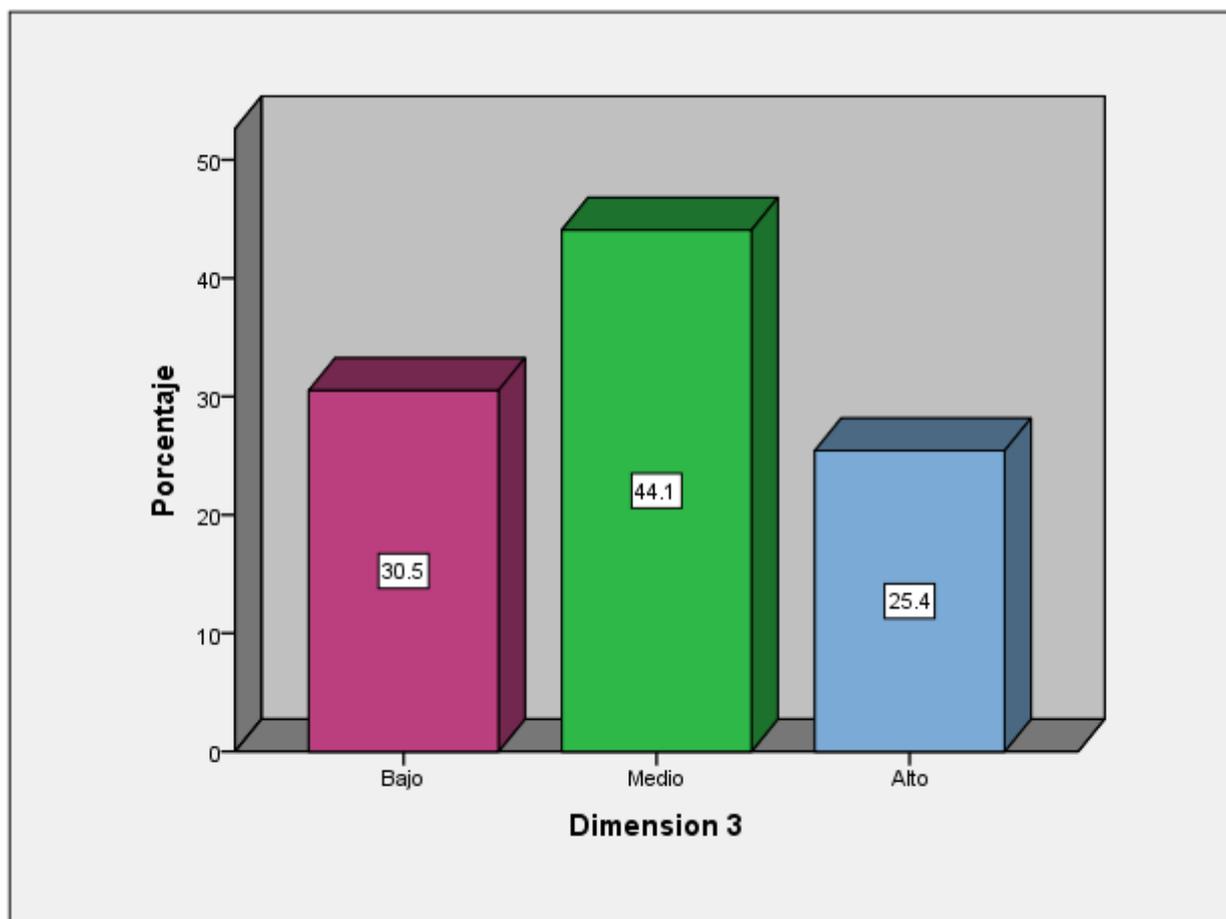


Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 3 respecto al nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología se obtuvo un nivel de satisfacción bajo con un 45,8%( 27), un nivel de satisfacción medio con un 28,8%( 17 ) y un nivel de satisfacción alto con un 25,4%( 15 ).

## GRÁFICO 5

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SEGÚN LA DIMENSIÓN ENTORNO DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 4 respecto al nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología, se obtuvo un nivel de satisfacción medio con un 44,1%( 26), un nivel de satisfacción bajo con un 30,5% (18)y un nivel de satisfacción alto con un 25,4%(15)

# AUTORIZACION DE HOSPITAL



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital Nacional  
Dos de Mayo

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

## EVALUACIÓN N°045-2018-CEIB-HNDM

### **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**

Investigadora Principal: **GREETEL VANESSA ALVARON PEREZ**

El Comité de Ética en Investigación Biomédica concluye:

1. El investigador se encuentra calificado para la conducción de la investigación
2. El Protocolo sigue lineamientos metodológicos y éticos
3. El consentimiento informado brinda la información necesaria en forma adecuada

Por tanto, el comité expide el presente documento de **APROBACIÓN Y OPINIÓN FAVORABLE** del presente estudio.

El investigador alcanzará al comité un informe al término del estudio.

El presente documento tiene vigencia a partir de la fecha y expira el **02 de mayo del 2019**. Si aplica, el protocolo y reporte parcial deberán ser enviados al comité para reevaluación y renovación aproximadamente cuatro semanas antes de expirar la fecha de la presente aprobación. Si no se aprueba la continuación de la investigación antes del **02 de mayo del 2019** se deberá detener las actividades de la investigación, no se podrá evaluar ni enrolar a ningún nuevo participante.

Atentamente

Lima, 03 de mayo 2018



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
Dr. JUAN FERNANDO GUTIERREZ  
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA  
EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

JAYG\*LNBC\*eva\*PCEIB\*HNDM  
Cc. archivo

[www.minsa.gob.pe/b2demayu](http://www.minsa.gob.pe/b2demayu)  
[b2demayu@minsa.gob.pe](mailto:b2demayu@minsa.gob.pe)  
[b2demayu@hotmail.com](mailto:b2demayu@hotmail.com)

Parque Historia de la  
Medicina Peruana s/n  
Cercado de Lima  
Tel. 328-00-28, 328-00-35  
RUC: 20160368570

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

## PORCENTAJE DE TURNITIN

feedback studio | NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL CUIDADO BRI -- /0

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**TÍTULO**  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIEN NACIDO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA - HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO-2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**AUTOR**  
ALVARÓN PEREZ GREETEL VANESSA

**ASESORA**  
MARCILLA FELIX AQUILINA

**Resumen de coincidencias**

**28 %**

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | repositorio.unjbg.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1 % |
| 2 | www.diplomarbeiten24...<br>Fuente de Internet  | 1 % |
| 3 | intellectum.unisabana...<br>Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | www.untumbes.edu.pe<br>Fuente de Internet      | 1 % |
| 5 | www.revistacuidarte.org                        | 1 % |

Página: 1 de 61 | Número de palabras: 12216 | Text-only Report | High Resolution | Activado



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Greetel Vanessa Alvaron Perez  
Título del ejercicio: Proyecto de Investigación 2018-A  
Título de la entrega: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS M.  
Nombre del archivo: TESIS\_VANESSA\_CON\_CORRECC..  
Tamaño del archivo: 359.67 K  
Total páginas: 61  
Total de palabras: 12,216  
Total de caracteres: 65,990  
Fecha de entrega: 27-jul-2018 07:21a.m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 985611283



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TÍTULO  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MAMAS DEL CUIDADO BRINDADO POR  
EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SECCIÓN SATORO EN EL SERVICIO DE  
MONITORIA - HOSPITAL NACIONAL DR. DE MAYA-DON

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

AUTOR  
ALVARON PEREZ GREETEL VANESSA

ASESORA  
MARTILLA FELIX AQUILERA

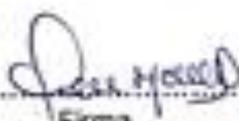
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

LENA PERU  
2018

Yo, Aquilina Marcilla Félix, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima- Norte, revisor (a) de la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIEN NACIDO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA - HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO- 2018", de la estudiante Greetel Vanessa Alvaron Pérez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 30 de julio del 2018



Firma  
Aquilina Marcilla Félix  
DNI: 09113050

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Viceministerio de Investigación y<br>Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

Yo Alvaron Perez Greetel Vanessa, identificado con DNI N° 48308595, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIEN NACIDO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA - HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.



---

FIRMA

DNI: 48308595

FECHA: 9 de julio del 2018.

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Vicerrectorado de investigación y<br>Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Visto bueno para  
entrega de tesis digital

Escuela: Enfermería

Yo, Greetel Vanessa Alvaron Perez  
con DNI N° 48308595 y domicilio  
en Jr. Pallasca 600 Dpto. 2 - urb Villacampa - Rímac

ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de egresado de la Escuela Profesional  
de Enfermería del semestre 2018 - I, identificado con código de  
matricula N° 6700259203, de la Facultad de Ciencias Médicas,  
recorro a su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

Visto bueno para entrega de Tesis Digital  
"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"

Por lo expuesto, agradeceré se atienda a mi pedido.

Lima, 21 de Agosto de 2018.

Firma del solicitante: A. Greetel  
Teléfono: 989686045  
Correo: Vanepere7430@gmail.com





