UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO RECIBIDO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

LOTTY KATE LOZA JONES

YANINA ESTEFANY LLOCLLA PALOMINO

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD PRESENCIAL

En Pucallpa, a los **veintiseis (26)** días del mes de **julio de 2023**, siendo las **11:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : **Dra. Auristela Chavez Vidalón**
MIEMBRO : **Dr. Luis Fernando Cahua Rocca**
MIEMBRO : **Dra. Dina Pari Quispe**

Para proceder a la sustentación pública de la tesis titulada:

"NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO RECIBIDO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA 2022"

Presentado por las **Bachilleres en Enfermería**:

LOTTY KATE LOZA JONES
YANINA ESTEFANY LLOCLLA PALOMINO

Teniendo en calidad de asesora: **Dra. Gaby Luz Panduro Salas (0000-0002-3119-4392) (DNI 00046203)**

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: APROBADO POR MAYORIA

Quedando las graduadas expeditas para que se les otorgue el Título Profesional de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Siendo las 12:30 horas del mismo día se dio por concluido al acto académico.

Pucallpa, **veintiseis (26) de julio** del **2023**

Dra. Auristela Chávez Vidalón
PRESIDENTE

Dr. Luis Fernando Cahua Rocca.
MIEMBRO

Dra. Dina Pari Quispe
MIEMBRO

La tesis titulada "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO RECIBIDO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2022**", fue aprobada por el Jurado Calificador conformado por:



.....

Dra. Auristela Chávez Vidalón

Presidente



.....

Dr. Luis Fernando Cahua Rocca

Miembro



.....

Dra. Dina Pari Quispe

Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° **V/0064-2023.**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:
"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO RECIBIDO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2022"

Autor(es)	:	**LOZA JONES, LOTTY KATE** **LLOCLLA PALOMINO, YANINA ESTEFANY**
Facultad	:	**CIENCIAS DE LA SALUD**
Escuela	:	**ENFERMERÍA**
Asesor(a)	:	**Dra. PANDURO SALAS, GABY LUZ**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud 8%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia

Fecha: 13/02/2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, LOTTY KATE LOZA JONES

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

" NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO RECIBIDO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2022 "

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dra. GABY LUZ PANDURO SALAS

En la Facultad de: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de: ENFERMERÍA

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 07 / 2023

Email: lotty-jones@hotmail.com

Teléfono: 994305281

Firma:

DNI: 71043312

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Yanina Estefany Lloclla Palomino

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico De Yarinacocha, 2022."

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dra. Gaby Luz Panduro Salas

En la Facultad de: Ciencias De La Salud

Escuela Profesional de: Enfermería

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☑ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 07 / 2023

Email: Tofy22ocl1a@gmail.com

Teléfono: 969934588

Firma: 

DNI: 75065981

DEDICATORIA

Dedicada a mi madre y abuela que siempre creyeron en mí y fomentaron mi educación con admirable espíritu de lucha y ahínco.

Yanina Estefany

Dedicada a mis padres y hermanos que siempre están apoyándome en todo momento.

Lotty Kate

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y por guiar nuestros pasos en todo este tiempo de mucho aprendizaje.

A nuestra asesora por su seguimiento y monitorización continúa para el desarrollo de la presente investigación.

A la facultad por brindarnos docentes de calidad para el fomento de nuestras capacidades y así poder contribuir a nuestra sociedad como dignos profesionales de enfermería.

Al Hospital Amazónico por permitirnos realizar nuestra recolección de datos y todo lo necesario para la culminación de este proyecto.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA…….	vii
AGRADECIMIENTO…….	viii
ÍNDICE DEL CONTENIDO ……..……...…	ix
ÍNDICE DE TABLAS…..…..…….	xi
RESUMEN……..……...…….	xii
ABSTRACT……..……..	xiii
INTRODUCCIÓN……..……....……..	xiv
CAPÍTULO I……	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA…….……..…	16
1.1. Formulación del problema…….....….	19
1.2. Objetivos……...……..……......	20
CAPÍTULO II……..	22
MARCO TEÓRICO..……..…….....	22
2.1. Antecedentes del problema…….…….....	22
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional……..…….….	22
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional…….……	24
2.1.3. Antecedentes a nivel local…….……	31
2.2. Planteamiento teórico……...……..…….…….	32
2.3. Definición de términos básicos…….……..	43
2.4. Hipótesis, variable y operacionalización de variables……...	44
2.4.1. Hipótesis…….....	44
2.4.2. Variable……...……	44
2.4.3. Operacionalización de variables…….….	45
CAPÍTULO III……...…..	46
METODOLOGÍA……..…….…….…….……	46
3.1. Método de la investigación...…….……..….	46
3.2. Población y muestra…….……	47
3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos……..….	47
3.4. Procedimiento para la recolección de datos…….……..……	49

3.5. Procesamiento y tratamiento de los datos……..…..……..... 50
CAPÍTULO IV…….… 51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….. 51
CAPÍTULO V…….. 64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…… 64
5.1. Conclusiones…..…….…….…….. 64
5.2. Recomendaciones…….……..... 65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……..…….…..... 67
ANEXOS……..……..… 77

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 01. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022…… 51

Tabla 02. Características sociodemográficas de la madre del neonato internado en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022……..……..… 53

Tabla 03. Nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión procedimental, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022……..…..… 56

Tabla 04. Nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión humana, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022……... 59

Tabla 05. Nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión entorno, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022…… 61

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022. Correspondió a un diseño no experimental, de nivel descriptivo, tipo prospectivo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 madres. La técnica fue la encuesta, el instrumento es el cuestionario. Resultados: el 54% de las madres están poco satisfechas sobre el cuidado enfermero. En cuanto a las dimensiones, el 66% están satisfechas sobre el cuidado enfermero en su dimensión procedimental, el 60% están satisfechas sobre el cuidado enfermero en su dimensión humana y el 84% están poco satisfechas sobre el cuidado enfermero en su dimensión entorno. Conclusión: Las madres están poco satisfechas sobre el cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

Palabras clave: Satisfacción, madres, cuidado.

ABSTRACT

The research was carried out with the objective of identifying the level of satisfaction of mothers regarding the care of the nursing professional in the neonatology service of the Hospital Amazónico of Yarinacocha, 2022. It corresponded to a non-experimental, descriptive level, prospective type and cross-section. The sample consisted of 50 mothers. The technique was the survey, the instrument is the questionnaire. Results: 54% of the mothers were not very satisfied with nursing care. Regarding the dimensions, 66% are satisfied with nursing care in its procedural dimension, 60% are satisfied with nursing care in its human dimension and 84% are not very satisfied with nursing care in its environmental dimension. Conclusion: Mothers are not very satisfied with nursing care in the neonatology service of the Yarinacocha Amazonian Hospital, 2022.

Key words: Satisfaction, mothers, care.

INTRODUCCIÓN

El cuidado de enfermería neonatal ha pasado del modelo tradicional centrado en las tareas, a estar centrado en el paciente. De esta manera, se introduce una nueva filosofía del cuidado del recién nacido, basada en la mejora del desarrollo con una atención más cálida, humana, que cubre las necesidades socio emocionales y físicas del bebe y su familia (1).

Actualmente la satisfacción de las expectativas de los usuarios es un reto extrínseco para la evaluación de los logros de todas las instituciones de salud a nivel mundial, por lo que siempre debe ser monitoreada, puesto que la calidad y seguridad en la atención es hoy en día una prioridad en todo el mundo y en todos los niveles asistenciales (2).

En el contexto de una sociedad envuelta en un fenómeno de globalización mundial, donde la ciencia, la tecnología y la información están se encuentran al alcance de todas las personas; por ello, los profesionales de Enfermería, enfrentan a diario la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con el objetivo de garantizar cuidados con calidad y calidez a los pacientes en las diversas etapas de la vida durante su estancia hospitalaria (3).

A partir de la inclusión de una concepción biopsicosocial del hombre dentro del trabajo interdisciplinario en los hospitales y del interés que se ha despertado en los clínicos por la calidad de los servicios sanitarios, actualmente se está abriendo paso a una nueva estrategia de organización y diseño de los procesos asistenciales,

en la cual se hace hincapié en que la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la familia se considera un indicador fundamental de la calidad de la asistencia proporcionada, entendida como una medida de eficacia, confort, pertinencia y control del funcionamiento del sistema sanitario (4).

Por ello, el estudio titulado “Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022”, se realizó con el objetivo de Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022; para que mediante los resultados obtenidos se implementen medidas de intervención y protocolos institucionales orientados a mejorar la calidad de atención asistencial, que repercuta positivamente en los niveles satisfacción de la madres con la atención brindada por los profesionales de enfermería a los neonatos en general.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos: Capítulo I: Planteamiento del problema. Capítulo II: Marco Teórico. Capítulo III: Metodología. Capítulo IV: Resultados y discusión. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

El neonato es un ser único, al nacimiento podría presentar alteraciones anatomo-fisiológicas provocadas por diferentes patologías que pudieron haberse desarrollado en el embarazo, manifestándose en las primeras horas del nacimiento como también en el transcurso de días o semanas, y que de acuerdo a su condición podría requerir su ingreso al servicio de neonatología. Durante la estancia del recién nacido en este servicio, el profesional de enfermería desempeña un rol importante. De tal manera que los enfermeros requieren, además de competencias procedimentales, habilidades comunicativas y de interrelación, así como un sentido humanitario que le permita brindar un cuidado holístico e integral, considerando no sólo al neonato sino también involucrando a la madre en todo este proceso, de tal forma que ella pueda experimentar un nivel adecuado de satisfacción que redunde en la confianza en el sistema de salud (5).

Toda persona tiene derecho a recibir una atención de calidad en los diferentes niveles de atención, para que él y su familia puedan tener la satisfacción de haber estado en el marco del macro proyecto de salud todo, que el Estado promueve, sobre todo, en lo más vulnerables. En este sentido,

la satisfacción del usuario de los servicios de salud atrae cada vez más atención, siendo considerado hace más de una década como uno de los ejes de evaluación de la calidad. Desde esta perspectiva, la opinión de la madre se convierte en parte esencial de la evaluación del servicio prestado por el profesional de enfermería (6).

Las causas de la insatisfacción de los pacientes en los servicios son múltiples, entre las que se encuentran las instalaciones deficientes, equipos y materiales en malas condiciones, infraestructura deteriorada y reducida por la antigüedad, falta de medicamentos e insumos y limitado recursos humanos en el servicio (7).

Las consecuencias de la insatisfacción de los pacientes se ven reflejado la percepción negativa de la población respecto a la atención en los establecimientos de salud, que ocasiona insatisfacción por el maltrato del personal responsable de la atención, falta de información, falta de oportunidad en la atención de Enfermería y el trato impersonal en la interrelación enfermera paciente (8).

Es conveniente señalar que el periodo neonatal es el ciclo más vulnerable de la vida del ser humano porque es en esta fase donde se presentan muchos peligros para su sobrevivencia en el medio ambiente, pues el recién nacido tiene que adaptarse al ambiente extrauterino, donde se producen un conjunto de cambios fisiológicos que deben ser vigilados y cuidados con esmero, mediante el apoyo de profesionales de la salud

capacitados, que puedan descubrir de manera oportuna la presencia de algún signo de alarma que ponga en riesgo la vida del neonato (9).

Durante el periodo del nacimiento, la atención brindada por el profesional de Enfermera y el apoyo que brinda la madre es vital para conseguir la adaptación a la vida extrauterina, permitiendo que el recién nacido dé todo su potencial físico como psicosocial, de tal forma que se dé continuidad a sus procesos de supervivencia, crecimiento y desarrollo hasta convertirse en un ser maduro (10).

Respecto a la satisfacción de los pacientes en los servicios neonatales se ha identificado algunos antecedentes que abordan esta problemática; al respecto un estudio realizado en Ecuador, identificó que la mayoría de madres tuvieron altos niveles de satisfacción, concluyendo que en general las madres estuvieron satisfechas con los cuidados brindados en las unidades neonatales (11).

En el Perú, un estudio realizado en Lima, evidenció que la mayoría de madres se mostraron medianamente satisfechas con los cuidados brindados a sus niños, siendo la dimensión humana y el entorno físico las áreas que alcanzaron mayor grado de satisfacción (12).

Asimismo, un estudio realizado en Puno por Velásquez, encontró que más de la mitad de madres encuestadas presentaron satisfacción intermedia, el 35% tuvo satisfacción completa y un 10% presentó insatisfacción, concluyendo que la seguridad y la empatía fueron las dimensiones que alcanzaron un mayor grado de satisfacción (13).

El Hospital Amazónico de Yarinacocha es una institución de salud de nivel II, donde la atención de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología, es responsabilidad de todo el personal de salud (Enfermeras, médicos y técnicos de enfermería), quienes deben trabajar de manera coordinada para una atención segura y continua por el bienestar de los neonatos y la satisfacción de las madres durante toda su estancia hospitalaria. Durante el desarrollo del internado, se observó que a menudo se producen quejas de los familiares por maltrato, inequidad, negligencia y falta de vocación, entre otros aspectos, los cuales involucran también al profesional de enfermería, de quienes, las madres refieren que no tienen paciencia con sus bebés, no responden de buena manera ante sus preguntas, sintiéndose muchas veces ignoradas. Para cumplir con los indicadores de calidad del servicio ofertado se hace necesario conocer, además de otros aspectos, el nivel de satisfacción de los usuarios, en este caso de la madre del recién nacido, quien está pendiente de la condición de su bebé. La información que pueda obtenerse, de la opinión o percepción de la madre, es un elemento fundamental para la implementación de estrategias que permitan una mejora continua en las áreas correspondientes.

1.1.1. Problema general:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022?

1.1.2. Problemas específicos:

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de la madre del neonato internado, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en su dimensión procedimental, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en su dimensión humana, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en su dimensión entorno, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general:

Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

1.2.2. Objetivos específicos:

- Describir las características sociodemográficas de la madre del neonato internado en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.
- Determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión procedimental, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión humana, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.
- Precisar el nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión entorno, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Monje P, Miranda P y Oyarzun J, (14) en la investigación: Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de las madres de neonatos hospitalizados, Hospital Clínico Viña del Mar, Chile 2018. Concluyeron que en cuanto al puntaje global de la Percepción de Cuidado Humanizado en Enfermería muestra que la mayoría de las madres encuestadas (86%) siempre perciben cuidado humanizado por parte de los profesionales de enfermería y que sólo el 0.6% de las entrevistadas nunca percibió un cuidado humanizado en la atención de sus neonatos.

Mejía VA y García JA, (15) Realizaron la investigación cuyo objetivo fue determinar la percepción de las madres acerca de los roles de enfermería al recién nacido prematuro en el área de Neonatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, durante octubre del 2018 a enero del 2019. Se aplicó la metodología cualitativa, etnográfico, con base en la entrevista a las madres de los neonatos prematuros, obteniéndose los siguientes resultados: el rol asistencia de enfermería, fue bueno, algo cálido, orientado hacia la protección del neonato mediante el uso de los equipos de protección personal y el trato afectivo para el recién nacido; el rol educativo de enfermería fue regular, rara vez suministró información

oportuna a la madre sobre el estado de salud del neonato, esta se centró en la lactancia materna exclusiva, afecto y autocuidado del niño; respecto al rol investigativo de enfermería, las madres no visualizaron investigaciones relacionada a su recién nacido; respecto al rol administrativo de enfermería esta fue algo desorganizada

Bautista LA y Burbano AM, (16) en la investigación: Percepción de los cuidadores primarios de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología, entorno al cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería del Hospital Universitario San José, Colombia 2018. Concluyendo que la percepción global del cuidado humanizado de enfermería fue de 95% como excelente y 5% bueno.

Jaramillo LX, (17) en la investigación: Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en una unidad neonatal, Colombia 2018. Los puntajes obtenidos en las dimensiones de mayor a menor fueron: monitorea y hace seguimiento 95.2%, accesibilidad 90.8%, mantiene una relación de confianza 88.6%, comodidades 87.2%, explica y facilita 86.3% y anticipa 86.0%. Concluyendo que los padres perciben de manera positiva el cuidado de enfermería que sus hijos reciben.

Macías SA y Sampin KA, (18). Ejecutaron un estudio cuyo con objetivo fue determinar la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. La metodología: Es un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, no probabilístico. Los resultados obtenidos fueron con respecto a la calidad de atención recibida

por parte del profesional de enfermería el 38% estuvo poco satisfecha, seguido del 26% que se mantuvo neutral, solo el 21% estuvo muy satisfecho. Por otro lado, el 43% refirieron que tienen menos atención en la jornada nocturna, por otra parte 39% se mantuvo poco satisfecho ya que indicó que no es fácil relacionarse con las enfermeras. En conclusión, se determinó que los cuidados de enfermería son pocos satisfactorios para el paciente.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Agreda RF y Prado GVdC, (19) en la investigación: Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020. Después del análisis se llegó a las siguientes conclusiones: El 70% de madres percibe cuidado humanizado de la enfermera y el 30% no percibe cuidado humanizado; por otro lado, un 46.7% presenta un nivel de satisfacción alta, el 30% nivel de satisfacción media y el 23.3% nivel de satisfacción baja.

Ticllacuri RdC, (20) en la investigación: Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital san juan de Lurigancho, 2018. Tipo de la investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Resultado. De las madres encuestadas que equivale al 100%, donde el 26.1% de madres encuestadas tienen una satisfacción baja en cuanto a la atención de enfermería, el 53% de madres encuestadas tienen una satisfacción media en cuanto a la atención de enfermería, el 19.6% de madres encuestadas

tienen una satisfacción alta en cuanto a la atención de enfermería. Conclusión. La mayoría de las madres expresan una satisfacción media sobre la atención de enfermería.

Rojas EH, (21) en la investigación: Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2017. Resultados: En cuanto a la edad de las madres considerada en el estudio, se pudo identificar que el 46.9% (61) tuvieron de 18 a 22 años de edad; 40.0% (52) tuvieron edades comprendidas entre los 23 y 27 años de edad; el 10.8% (14) presentaron de 28 a 32 años de edad y por último, el 2.3% (3) restante pertenecieron al grupo etáreo de 33 a 37 años de edad. En referencia al estado civil de las madres consideradas en el presente estudio de investigación, se pudo identificar que la mayoría de madres manifestaron ser convivientes, representando el 66.9% (87) de las encuestadas; el 19.2% (25) declararon estar casadas; el 10.8% (14) refirieron estar solteras; y por último, el 3.1% (4) restante refirieron que actualmente se encuentran separadas del padre de su hijo(a). En cuanto al grado de escolaridad de las madres consideradas en el estudio, se identificó que el 49.2% (64) de encuestadas refirieron tener nivel secundario; el 23.1% (30) señalaron tener nivel primario, el 14.6% (19) declararon tener estudios superiores universitarios; y por último el 13.1% (17), restante manifestaron tener estudios superiores técnicos. En general, el 70.0% de madres tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención brindada por la enfermera en el servicio de Neonatología. En la dimensión

cuidado humano, el 67.7% presentó un nivel de satisfacción media; en la dimensión cuidado seguro, el 70.8% tuvo un nivel satisfacción medio; en la dimensión cuidado oportuno, el 75.4% presentó un nivel de satisfacción medio; y por último, en la dimensión cuidado continuo, el 68.5% de encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción medio. Conclusiones: El nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología es de nivel medio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Mientras Condori LT y Honore JV, (22) en la investigación: Nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería en el área crítica del Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2020. Estudio descriptivo, prospectivo de corte longitudinal. Resultados: El nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería es alto con un 48,1%. Se evidencia que en la dimensión de accesibilidad el nivel de satisfacción es medio (61,1%) en la dimensión explica y facilita el nivel de satisfacción es medio (51,9%), en la dimensión confort el nivel de satisfacción es alto (55,6%), en la dimensión anticipación el nivel de satisfacción es medio (63,0%), en la dimensión mantenimiento de una relación de confianza el nivel de satisfacción es medio y alto (42,6%) y en la dimensión monitoreo y seguimiento el nivel de satisfacción es alto (63,0%). Conclusión: El nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería es alto.

Aguirre YdP y Bocanegra YN, (23). En su investigación: Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de

Neonatología – Hospital II- 1 Moyobamba, San Martin 2019. Los resultados fueron: el 69.4 % (25) de las madres tiene una satisfacción alta sobre el cuidado enfermero y el 30.6 % (11) satisfacción media. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, se observa predominantemente alta la satisfacción en cuanto a la dimensión Técnica científica (77.8 %), en la dimensión Humana (80.6 %) y en la dimensión Entorno (63.9 %). Conclusión: las madres en su mayor porcentaje expresan un alto nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda el enfermero; se debe tener en cuenta que en las tres dimensiones se encuentra un nivel medio de satisfacción, evidenciando la necesidad de mejorar el cuidado enfermero.

Palacios LC, (24) en la investigación: Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú – Corea II – 2 Santa Rosa. Noviembre 2019. Resultados: El nivel de satisfacción que presentan las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes pediátricos es media con un porcentaje del 77.1%. en cuanto a las dimensiones se obtuvo que en la dimensión técnico – Científico se presentó un nivel de satisfacción medio con un 74.3%, la dimensión interpersonal también presento un nivel medio de satisfacción con un 65.7% y en cuanto a la dimensión entorno se obtuvo un nivel de satisfacción medio con 85,7%.

Alvaron GV, (25) En su 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-20.

Los resultados obtenidos fueron: El 42.4% de las madres presentó un nivel de satisfacción media, seguida de un nivel de satisfacción baja con un 32.2% y un nivel de satisfacción alto con un 25.4%. En la dimensión técnica-científica resalta el nivel de satisfacción medio con un 44.1% seguida del 30.5% satisfacción baja, mientras que el 25.4% presento un nivel de satisfacción alta. En la dimensión humana el 45.8% un nivel de satisfacción bajo, un nivel de satisfacción medio con un 28.8% y un nivel de satisfacción alto con un 25.4%. En la dimensión entorno el 44.1 % presentó un nivel de satisfacción media, el 30.5 un nivel de satisfacción bajo y 25.4% 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.

Gutiérrez GJ, (26) en la investigación: Nivel de satisfacción de madres y la calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019. Los resultados concluyeron que hay conexión importante entre el grado de satisfacción de las madres y el nivel calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento del recién nacido a término del Hospital Vitarte. En cuanto la variable nivel de satisfacción de las madres se tiene un el 45% posee satisfacción alta, mientras que un 32% tiene un grado de satisfacción medio y un 23% tiene un grado de satisfacción bajo. En cuanto a la variable de calidad del cuidado de enfermería de las madres se puede evidenciar que un 57% percibe una buena calidad de

atención, un 22% percibe una regular calidad de atención y el 22% percibe una baja calidad de atención.

Alayo KL y Rodríguez SM (27)**.** Realizaron un estudio titulado: "Cuidado humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 – 2021". Los resultados obtenidos fueron: el Cuidado humanizado de Enfermería fue bueno en un 66%, regular en un 34%. Según dimensiones: el respeto fue bueno 72%, regular en un 28%; además empatía fue bueno en un 76%, regular 24%; también afecto fue bueno 72%, regular 28%; comunicación fue bueno 66%, regular 34%. Y en el Grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros es muy satisfecho en un 84% y satisfecho en un 16%. Según dimensiones: confiabilidad fue bueno 82%, regular 18%; responsabilidad fue bueno 82%, regular 18%; seguridad fue bueno 84%, regular 16%; bienes tangibles fue bueno 80%, regular 20 %. En conclusión, se determinó que existe relación significativa entre el Cuidado humanizado de Enfermería y el Grado de Satisfacción de las madres de neonatos.

Casani CL (28). Realizo un estudio sobre "Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional Honorio Delgado, Arequipa 2019". Es una investigación descriptiva transversal. Las conclusiones obtenidas con respecto al nivel de satisfacción de las madres con el cuidado brindado por el profesional de enfermería al niño hospitalizado, las madres estuvieron medianamente satisfechas (58%) con el cuidado que recibieron sus menores hijos.

Aburto SG, (29) en la investigación: Satisfacción de las madres acompañantes sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unánue, Tacna 2017. Resultados: Predomina el nivel medianamente favorable de satisfacción de las madres acompañantes sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología con 72.9% seguido del nivel favorable (15.3%) y desfavorable (11.9%). En la dimensión Fenomenológica, las madres acompañantes de preferencia tienen un nivel medianamente favorable de satisfacción sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología con 64.4%, frente a las madres con nivel desfavorable (18.6%) y desfavorable (16.9%). en la dimensión de Interacción, la mayoría de madres acompañantes tienen un nivel medianamente favorable de satisfacción sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología con 79,7%, frente a las madres con nivel favorable (13.6%) y desfavorable (6.8%). En la dimensión Científica, el 40.7% de madres acompañantes tienen un nivel medianamente favorable de satisfacción sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología, otro 47.7% tiene nivel desfavorable y sólo el 18.6% nivel favorable. La mayoría con 71.2% de madres acompañantes tienen un nivel medianamente favorable de satisfacción en la dimensión Necesidades humanas sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología, el 16.9% tiene nivel favorable y sólo el 11.9% nivel desfavorable.

Medina D. (30), en la investigación: Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una Clínica Privada 2016. Resultados: El 27% de las madres tiene

satisfacción Alta, 54% satisfacción media y 19% presentó satisfacción baja. Según la dimensión técnica 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta. En la dimensión humana 68% presentó media, 14% baja y 18% alta. En la dimensión entorno 80% presentó satisfacción media y 20% satisfacción baja.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Bastos R, (31) en su investigación: Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. La metodología; corresponde a un diseño no experimental; descriptivo, transversal y prospectivo. Conclusiones; más de la mitad de los elementos analizados expresan nivel de satisfacción intermedia con tendencia al nivel de satisfacción completa, pero aún persiste un considerable porcentaje que expresan insatisfacción. La satisfacción, en la dimensión elementos tangibles, en un poco más de la mitad (59.7%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión fiabilidad, en un poco más de la mitad (56.5%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión capacidad de respuesta, en un poco más de la mitad (53.2%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión seguridad, en un poco más de la mitad (56.5%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la

dimensión empatía, en un poco más de la mitad (59.7%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa

2.2. Planteamiento teórico

3.2.1. Satisfacción

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios (32).

La satisfacción es el bienestar que siente la persona cuando se satisface sus necesidades de acuerdo a su atención, valoración subjetiva, al tener información sobre su estado de salud oportuna, al ser tratado con eficacia, con actitudes positivas, percepciones, concretos y objetivos (33)

El Ministerio de Salud (34) define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente, que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. Esto proporciona información sobre el éxito de la atención en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Por ello, la medición de la satisfacción debería ser constante, de modo que cotejaríamos la calidad de nuestro servicio brindado y con ello podríamos analizar los resultados e implementar mejoras si los resultados no son positivos.

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero

La madre está impregnada de una gamma de emociones, sentimientos hacia sus hijos, y al presenciar que uno de ellos está sufriendo por el estado delicado de salud, sienten un gran dolor indescriptible que quizás nadie pueda llegar a entender. Es importante indicar que las vivencias que experimentan cada madre son de modo diferente y estás serán de acuerdo a la magnitud del contexto que se interrelacionan. Entonces, cada madre responde de manera distinta ante el fenómeno de tener un recién nacido enfermo, según sus valores, necesidades sociales, motivos, personalidad o vivencias que está experimentando correspondiente con su recién nacido u otros individuos en un determinado espacio y tiempo (35).

La satisfacción de las necesidades de la madre está determinada por la atención durante su permanencia en el ambiente de salud y constituye una base fundamental para la enfermera el lograr una atención eficiente en la asistencia de dichas necesidades. La satisfacción es un indicador del éxito final de la prestación del servicio de salud, por lo que es utilizado frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado, su importancia deriva en ser considerada una percepción de carácter personal subjetivo, sin tener una connotación de evaluación con el que se percibe la conformidad del paciente con el servicio recibido (36).

La satisfacción de la madre con la atención se consigue cuando ellas descubren que el servicio prestado se ajusta a lo que esperaba o le

proporciona algo que supera sus expectativas. Conocer la satisfacción de la madre puede permitir predecir, entre otras cosas, el cumplimiento terapéutico y el retorno al mismo centro frente a otro episodio. En consecuencia, a satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo (37)

Por tanto, si se desea llegar a mejorar la satisfacción de la madre, no solo se debe pedir la opinión, sino que debe tomar en cuenta la información obtenida para tomar acciones. Sin acciones, la medición no tiene razón de ser, ni aumenta la satisfacción, sólo hace que a la larga la disminuya (38)

3.2.2. Dimensiones de la satisfacción

a. Dimensión procedimental: Posada (4) afirma que el concepto más generalizado de competencia procedimental es el que refiere al "saber hacer en un contexto", definiendo el saber hacer, no solo en el sentido de su instrumentalidad, sino como aquel desempeño integrado por conocimientos (teórico, práctico o ambos), afectividad, compromiso, cooperación y cumplimiento e integra conocimientos, potencialidades, habilidades, destrezas, prácticas y acciones de diversa índole personales, colectivas, afectivas, sociales, culturales, en los diferentes escenarios de aprendizaje y desempeño llevadas al ámbito laboral. (39) Asimismo, la parte procedimental de una atención se compone de los aspectos relacionados con el conocimiento, como de la destreza en

ejecutarlas, referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son (4):

- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados. La eficiencia se refiere a la producción de los bienes o servicios más valorados por la sociedad al menor coste social posible. Responde por tanto a la medida en que las consecuencias del proceso son deseables desde la perspectiva económica. Supone en resumen maximizar el rendimiento de una inversión dada. La enfermera entregará respectivamente la receta a la madre, empleará adecuadamente los materiales necesarios para el cuidado del recién nacido hospitalizado, velará por el abastecimiento de los insumos, aparatos, equipos y materiales apropiados, que están a su cargo (4).

- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. Se considera que la seguridad es un claro condicionante de la calidad, esta ha tomado un papel muy destacado en las prioridades de las instituciones sanitarias y sociales en los últimos años. Los daños que pueden producir los problemas de seguridad indica la importancia de este tema, con el fin de poder elaborar estrategias que permitan ir reduciendo la aparición de problemas relacionados con la seguridad (4).

- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. La enfermera es el profesional de la salud que esta al cuidado del paciente las 24 horas del día, de forma continua y permanente, el recién nacido hospitalizado es un paciente en estado crítico que amerita una evaluación constante, por ende, la enfermera es responsable de ello (4).
- Integralidad, es la atención de la persona considerando sus esferas biopsicosociales y espirituales que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante. Es deber de la enfermera fomentar en la persona, familia y sociedad una cultura de autocuidado de la salud, con un enfoque de promoción y prevención del riesgo y daño que permita desarrollar un entorno seguro y su capacidad de autodeterminación. La enfermera debe evaluar al recién nacido de forma holística, también se preocupará por la madre, ella es la acompañante del paciente (4).

a. Dimensión humana: Referida al aspecto interpersonal de la atención, tiene una importancia máxima en la evaluación de la calidad asistencial, debido a dos razones fundamentales (4):
   - Es el vehículo para llevar a cabo una asistencia técnica correcta, a través del intercambio interpersonal, el paciente comunica la información necesaria (4).

   - Por otro lado, recoge gran parte de los factores determinantes de un buen servicio desde el punto de vista de los pacientes: la discreción,

> intimidad, la elección informada, el cuidado, el tacto en el trato, la responsabilidad, la confianza, la empatía y la sensibilidad son algunos resultados favorables que derivan de una buena relación interpersonal entre médico-paciente (4).

Margaret Jean Watson refiere que: “Enfermería es una ciencia humana y el proceso de cuidado humano en enfermería es un humanitarismo significativo y un acto epistémico que contribuye a la preservación de la humanidad; así, plantea que conservar el avance del cuidado de enfermería es importante porque dentro de la ciencia, al igual que dentro de la sociedad, el llamado es ver al ser humano en su totalidad. Además, entiende que la influencia de la Enfermería es la aplicación del cuidado en el mantenimiento o recuperación de la salud, así como el apoyo en el proceso del fin de la vida y en el momento de la muerte”. (40)

Asimismo Urra, Jana y García también mencionan la teoría de Watson, donde se enfatiza que el cuidar es parte esencial del ser y es el acto más primitivo que un ser humano realiza para efectivamente llegar a ser, es la base fundadora del cuidado en general y, a la vez, del cuidado profesional propio de la enfermería. Este cuidado profesional es estructurado, formalizado y destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud. (41)

De modo que el profesional de enfermería debe interactuar en todo momento con empatía e identificación con la persona a la que brinda el cuidado", este elemento es clave para la valoración del servicio sanitario e implica a todo aquel que alguna forma interactúe con el paciente (médico, enfermera, técnico en enfermería, etc.) y con respecto al paciente, no solo a éste, sino también a sus familiares (42).

La dimensión humana comprende las siguientes características (4):

- Ser tratado con respeto.
- Recibir información clara y precisa del estado de salud actual y cuando se da de alta. Si lo desea también puede solicitar copia de su historia clínica.
- Recibir comprensión y ser escuchado activamente.
- Recibir un trato de amabilidad y empatía de la enfermera. La amabilidad es estar atento a las necesidades de los usuarios, evitando pérdidas de tiempo innecesario en las mejores condiciones posibles. Empatía implica comprensión de los temores, incertidumbres, necesidad de apoyo que la situación requiera; tratar a los clientes como personas, mediante atención individualizada y cuidadosa permite transmitir a los clientes que son únicos y especiales.
- La enfermera debe de ser paciente con los usuarios.
- Que se mantenga la confidencialidad de su atención e historia clínica.

b. Dimensión del entorno: El foco de la enfermería es cuidar mediante el entorno y ayudar al paciente a tratar con los síntomas y cambios en función relacionados con una enfermedad. Nightingale no contemplaba

la enfermería como algo limitado a la administración de medicamentos y tratamientos, sino como algo orientado a proporcionar aire fresco, luz, calor, limpieza, tranquilidad y una alimentación adecuada. De este modo la teoría de Nightingale proporciona a las enfermeras una forma de pensar sobre los pacientes y su entorno. (43)

Asimismo según Jean Watson la creación de un entorno protector y/o correctivo para el medio físico, mental, espiritual y sociocultural, se convierte en: “creación de un medio ambiente de cuidado en todos los niveles (físico, no físico, ambiental de energía y de conciencia) ya sea el todo, belleza, confort, dignidad y paz”. (40)

De este modo el entorno es el que también se conoce como amenidades, estando referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Si bien no es una responsabilidad directa del profesional de enfermería, sin embargo, su participación se establece a través de la gestión de su servicio, tanto a nivel de recursos materiales como humanos para el cumplimiento de las condiciones anteriormente referidas. Implica (4):

- Un nivel básico de comodidad.
- Un ambiente seguro.

  Limpieza y orden, manera de estar colocadas las cosas o las personas en el espacio o de sucederse los hechos en el tiempo, según un determinado criterio o una determinada norma.

3.2.3. Niveles de satisfacción

La evaluación de satisfacción de la madre, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado, y en la percepción de satisfacción de la madre; dado que el nivel de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial (44).

La medición de la satisfacción, se puede dividir en tres valores:

- Satisfecho: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Cuando el usuario recibe atención con calidad humana, calidad técnica en servicios disponibles y adecuada información que le proporciona satisfacción completa (44).

- Poco satisfecho: Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del paciente. Cuando el usuario recibe en forma parcial atención con calidad humana, calidad técnica, en servicios medianamente disponibles y con escasa información que le proporciona satisfacción intermedia (44).

- Insatisfecho: Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del paciente. Cuando el usuario no recibe atención con calidad humana, calidad técnica, no existen servicios disponibles y la información es ausente, lo que le proporciona insatisfacción (44).

Atención de enfermería en el servicio de neonatología

La atención de enfermería en el servicio de neonatología, es un desafío asociado a continuos procedimientos y manipulación a los que se somete al recién nacido, por ello desde el momento de ingreso al área se tiene en cuenta el cuidado integral y organización del entorno de neonato, buen posicionamiento, evitar la aparición de lesiones en la piel, brindar comodidad y confort, uso de elementos como nidos, rodetes, almohadas y almohadillas de apoyo, que mantienen la postura de flexión y disminuyen el estrés a través de la contención tratando de imitar el vientre materno. La manipulación es una medida que juega un papel importante para el desarrollo, además de prevenir infecciones hospitalarias. En el neonato se valora el dolor con parámetros fisiológicos como: frecuencia cardiaca, respiratoria, saturación de oxígeno, el llanto y gestos, para ello también hay que tener en cuenta: medidas ambientales, entorno adecuado, limitando ruido y luz ambiental. (45).

El neonato en estado crítico es aquel que nace con complicaciones que se desarrollan antes, durante y después del nacimiento, que son detectados durante el periodo neonatal, repercutiendo su estado de salud y generando una inestabilidad en la vida de dicho recién nacido, por lo tanto, requiere de cuidados, atención médica especializada y diversos tratamientos con el fin de reestablecer su salud (46).

Funciones de enfermería en el servicio de neonatología:

La enfermera neonatal enfoca su actuar y tiempo en una gran variedad de cuidados a los neonatos, estos cuidados se enfocan en el cumplimiento de prescripciones médicas y procedimientos invasivos; quedando los cuidados básicos de mantenimiento que promueven la vida, delegados o separados y considerados de menor importancia; presentando una imagen de que la enfermera profesional es dependiente en su labor y solo es una buena cumplidora de terapéuticas médicas (47).

Los profesionales responsables de la atención neonatal deben (42):

- Registrar los datos del recién nacido/a. Al ingreso a los ambientes de hospitalización neonatal.
- Realizar la evaluación clínica y estabilización inicial.
- Monitorizar al neonato hospitalizado, según condición clínica.
- Brindar cuidados integrales al neonato hospitalizado, a través de la evaluación y monitoreo del neonato, a cargo de los profesionales de enfermería con el apoyo del personal técnico de enfermería. Se busca integrar a la familia para su participación activa en la atención del neonato hospitalizado.
- Promover y proteger el inicio precoz de la lactancia materna y la lactancia materna exclusiva.
- Informar en forma oportuna, completa y veraz a la familia. Sobre la condición del neonato: diagnósticos actualizados, necesidad de tratamientos indicados y pautas sobre el pronóstico a mediano y largo plazo; así como la importancia de la lactancia materna y necesidad de

apoyo familiar al neonato durante su hospitalización; así como la integración de la familia en la atención neonatal, etc.

- Orientar y/o realizar los trámites de inscripción al sistema de aseguramiento que corresponda.
- Completar los formatos de atención de acuerdo.

2.3. Definición de términos básicos

- Cuidado de enfermería: Parte fundamental de la práctica de enfermería; la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar.
- Calidad de servicio: En términos básicos el concepto de calidad de servicio se refiere a la calidad percibida por el consumidor, es decir “juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un servicio” (35). Siendo de total importancia mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.
- Atención integral: Es un enfoque para atender todas las necesidades del paciente de manera integral, Integrada y continua, teniendo como eje de intervención la persona, familia y comunidad.
- Nivel de satisfacción: Es el bienestar o complacencia de una persona, la satisfacción es un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado de la enfermera, esta se basa en la congruencia entre las expectativas de la madre y la experiencia recibida.

- Servicio de neonatología: Es la unidad orgánica encargada de la atención integral a pacientes neonatos comprendidos desde su nacimiento hasta los 29 días de nacido, para proteger, recuperar y rehabilitar su salud.

2.4. Hipótesis, variable y operacionalización de variables

2.4.1. Hipótesis

La investigación tiene una sola variable, por tanto, corresponde a un estudio descriptivo, no siendo necesario el planteamiento de hipótesis (48).

2.4.2. Variable

2.4.2. Variable

Nivel de satisfacción de las madres.

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo/Medición de la Variable	Va
Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería.	Es el nivel de satisfacción en los componentes procedimental, humano y entorno, que manifiestan las madres de los neonatos que se encuentran hospitalizados en el servicio de neonatología y son atendidos por el profesional de enfermería.	Procedimental	- Eficiencia. - Seguridad. - Continuidad. - Integralidad.	Cuantitativa/Ordinal	Ins De 0 -
		Humana	- Respeto. -Información clara y precisa. - Comprensión y escucha activa. - Amabilidad y empatía. - Paciencia. -Confidencialidad.	Cuantitativa/ Ordinal	Poco De 21 Sa De 39
		Entorno	- Comodidad. - Ambiente seguro. - Limpieza y orden.	Cuantitativa/ Ordinal	

2.4.3. Operacionalización de variables

CAPÍTULO III

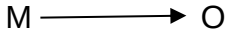
METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El estudio correspondió a un diseño no experimental porque las variables fueron estudiadas en su contexto natural, sin ninguna manipulación; de tipo prospectivo, porque los datos se obtuvieron luego de iniciado el proceso de investigación, y transversal, porque la medición de la variable fue en un solo momento (48).

Estuvo demarcado en el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, porque se analizó el fenómeno, identificando sus propiedades o elementos más importantes (48)

Diseño:



Donde:

M = Muestra (madres de neonatos).

O = Nivel de satisfacción de las madres.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población se constituyó con 50 madres quienes al momento de la recolección de datos tenían a sus recién nacidos hospitalizados por más de 10 días en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, durante los meses de octubre y noviembre del 2022.

3.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra se constituyó por la totalidad de los elementos que conforman la población, 50 madres con hijos recién nacidos hospitalizados por más de 10 días. El muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia, debido a que se evaluaron a todas las madres con recién nacidos con más de 10 días de hospitalización atendidas en los meses de octubre y noviembre del 2022 en la referida institución.

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.3.1. Técnica

La técnica utilizada durante la recolección de datos fue la encuesta, de esta forma se obtuvo la información necesaria para el estudio de investigación (48).

3.3.2. Instrumento

Se utilizó como instrumento un cuestionario que consiste en un conjunto de proposiciones diseñadas para generar los datos necesarios a

fin de alcanzar los objetivos propuestos (36). La escala estuvo conformada por 30 afirmaciones con alternativas de respuesta múltiple:

- Satisfecha (S) = 2 puntos.
- Poco satisfecha (Ps) = 1 punto.
- Insatisfecha (I) = 0 punto.

Posteriormente se obtuvo el nivel de satisfacción según los resultados finales en cada dimensión, teniendo como valor final:

De 0 – 20 Insatisfecha

De 21 – 38 Poco satisfecha

De 39 – 52 Satisfecha

Fiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos, para ello se solicitó la opinión de 4 licenciados en enfermería con la especialidad en cuidados intensivos neonatales, a quienes se les solicito su participación como expertos con un oficio adjuntando el instrumento, la tabla de operacionalización de variables y la matriz de consistencia para que analicen y nos hagan llegar sus observaciones.

Después de recibir el instrumento, las observaciones fueron mejorar el planteamiento de los ítems 6, 8,13 y 21. En el ítem 6 completar donde se realiza el seguimiento constante sugiriendo “durante su estancia en el servicio”, en el ítem 8 especificar a qué profesional de la salud se refiere, en el ítem 13 reemplazar la palabra condición por cuidado, puesto que el profesional médico es el único autorizado en comunicar la condición médica

del paciente y en el ítem 21 replantear la pregunta porque el profesional de enfermería facilita los mobiliarios mas no los provee.

Posteriormente se corrigió las observaciones realizadas por los expertos y se continuó con el procedimiento estadístico Alfa de Cronbach obteniéndose un 0.8 de aprobación respecto al instrumento de recolección de datos.

La confiabilidad del instrumento se determinó a través de una prueba piloto en el Hospital Regional de Pucallpa, con la participación de 30 madres de neonatos que se encontraban internados en el servicio de neonatología. Los resultados se sometieron a la prueba estadística Alfa de Cronbach por tener alternativas múltiples (politómicas), el cual resultó confiable obteniendo un valor alfa de 0.8 (48), lo cual permitió aplicar el instrumento.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se consideró los siguientes aspectos:

- Se presentó una solicitud dirigida al director del Hospital Amazónico de Yarinacocha, solicitando el permiso para poder aplicar el cuestionario de manera definitiva en el servicio de Neonatología a las madres que su neonato se encuentre hospitalizados.
- Se explicó a la madre el motivo de la investigación y se le solicitó la participación y aceptación voluntaria, mediante la firma de su consentimiento informado.

La aplicación del instrumento se realizó durante los meses de octubre y noviembre del 2022 los días lunes, miércoles y viernes por las mañanas,

hasta completar con la muestra esperada y la aplicación de los instrumentos tuvo una duración aproximada de 15 minutos por cada madre de familia evaluada.

3.5. Procesamiento y tratamiento de los datos

Los datos obtenidos en los instrumentos fueron revisados, codificados y procesados en una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 26, para el tratamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva, haciendo uso de frecuencias absolutas y relativas, y medidas de tendencia central como la media. Posteriormente para el análisis respectivo, la información se presentó en tablas concordantes a las preguntas y objetivos planteados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 01. Características sociodemográficas de la madre del neonato internado en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

Características	N°	%
Edad		
14 - 18 años	3	6.0
19 - 29 años	27	54.0
30 - 38 años	20	40.0
Total	50	100.0
Estado civil		
Soltera	5	10.0
Casada	1	2.0
Conviviente	44	88.0
Total	50	100.0
Grado de instrucción		
Primaria	7	14.0
Secundaria	36	72.0
Técnico superior	1	2.0
Superior universitario	6	12.0
Total	50	100.0

Fuente: Base de datos del estudio. Nivel de satisfacción del cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del HAY, 2022.

La tabla 1.1, presenta las características sociodemográficas de la madre con respecto a la edad en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022; se observa que el 54.0% de las madres encuestadas están concentradas en las edades de 19 a 29 años, seguido del 40% de las madres con edades de 30 a 38 años y el 6.0% con edades comprendidas entre los 14 y 19 años de edad.

La tabla 1.2. presenta las características sociodemográficas de la madre con respecto al estado civil en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022; el cual se observa que el 88.0% de las madres encuestadas conviven con sus parejas, el 10.0 % son madres solteras y el 2.0 % son casadas. Cuyas edades con mayor porcentaje se evidencio entre las edades de 19 a 29 años con el 54.0% y 30 a 38 años con el 40.0 % respectivamente, y solo un 0.6% en las edades de 14 a 18 años de acuerdo al estado civil de las madres.

La tabla 1.3 presenta las características sociodemográficas de la madre con respecto al grado de instrucción en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022; el cual se observa que el 72.0% de las madres encuestadas presenta instrucción secundaria, el 14.0% solo primaria, el 12.0% superior universitario y el 2.0% técnico superior. Cuyas edades con mayor porcentaje se evidencio entre las edades de 19 a 29 años con el 54.0 % y 30 a 38 años con el 40.0 % respectivamente, y solo un 0.6% en las edades de 14 a 18 años de acuerdo al grado de instrucción de las madres.

Las madres evaluadas pertenecen a la etapa de vida, joven; con estado civil, convivientes y con un grado de instrucción concentrada en el nivel secundario.

Comparando los resultados obtenidos por Rojas EH, (21)identificó que el 46.9% de las madres tuvieron de 18 a 22 años de edad; 40.0% tuvieron edades comprendidas entre los 23 y 27 años de edad; el 10.8% presentaron de 28 a 32 años de edad y por último, el 2.3% restante pertenecieron al grupo etario de 33 a 37 años de edad. En referencia al estado civil de las madres consideradas en el estudio, se pudo identificar que la mayoría de madres manifestaron ser convivientes, representando el 66.9% de las encuestadas; el 19.2% declararon estar casadas; el

10.8% refirieron estar solteras; y, por último, el 3.1% restante refirieron que actualmente se encuentran separadas del padre de su hijo(a). En cuanto al grado de escolaridad de las madres consideradas en el estudio, se identificó que el 49.2% de encuestadas refirieron tener nivel secundario; el 23.1% señalaron tener nivel primario, el 14.6% declararon tener estudios superiores universitarios; y por último el 13.1% restante manifestaron tener estudios superiores técnicos. En cuanto a la edad, concuerda con la presente investigación porque el mayor porcentaje (54%) de las madres sus edades oscilan entre 19 a 29 años; con respecto a estado civil y el grado de instrucción tienen una similitud en cuanto a que la mayoría de las madres son convivientes y tienen estudios secundarios.

Por su parte Duran EC y Marquina CdP (49), expresaron que en el grupo etario el mayor porcentaje (40%) son madres jóvenes cuya edad oscila entre 20 -29 años, y en el grado de instrucción el mayor porcentaje (53.3%) solamente tiene secundaria completa; estos resultados tienen similitud a esta investigación porque tanto la edad y el grado de instrucción tienen mayor porcentaje.

Tabla 02. Nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión procedimental, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

Niveles	N°	%
Satisfecha	33	66.0
Poco satisfecha	17	34.0
Insatisfecha	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Base de datos del estudio. Nivel de satisfacción del cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del HAY, 2022.

En la tabla 02 se evidencia, el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en su dimensión procedimental, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022; siendo que el 66.0% están satisfechas sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología, y solo el 34.0% de las madres están poco satisfechas, no se ha evidenciado el nivel de insatisfacción de las madres respecto a esta dimensión. De las madres satisfechas el 32 % son de 30 a 38 años, el 60% como estado civil son convivientes y el 50% con un grado de instrucción secundaria y de las madres poco satisfechas el 30 % son de 19 a 29 años, el 60% como estado civil son convivientes y el 50% con un grado de instrucción secundaria. Esto se debe que el personal de enfermería del servicio de neonatología está capacitado y cuenta con la experiencia para la atención del recién nacido durante su estancia en el servicio de neonatología, mostrando seguridad y confianza a la madre, teniendo como resultado la recuperación del neonato. Sin embargo, no todo el personal brinda información a la madre al momento de realizar algún procedimiento o no informa oportunamente sobre las condiciones que pueda tener el neonato, esto se evidencia en el 34% de poca satisfacción con el cuidado enfermero, siendo de éste, el mayor porcentaje de madres jóvenes, convivientes y con un grado de instrucción de secundaria completa.

Comparando con Rojas EH, (21) muestra que en la dimensión cuidado seguro, el 70.8% de las madres tuvieron un nivel satisfacción medio; en la dimensión cuidado oportuno, el 75.4% presentó un nivel de satisfacción medio; y, por último, en la dimensión cuidado continuo, el 68.5% de encuestadas tuvieron un nivel de

satisfacción medio; en ello se relaciona la dimensión procedimental, con los resultados encontrados en el presente estudio.

Otros estudios como Medina D. (30) encontraron que en la dimensión procedimental el 59% de las madres presentaron satisfacción media, así mismo, Aburto SG, (50) evidencio que el 40.7% de madres tienen un nivel medianamente favorable de satisfacción. Todos estos resultados difieren a lo encontrado en nuestra investigación, al igual que los hallazgos de Alvaron GV (25), que en esta dimensión resalta el nivel de satisfacción media con un 44.1% y Palacios LC (24) que presentó un nivel de satisfacción media con un 74,3%. Sin embargo, Aguirre YDP y Bocanegra YN (23), cuyos resultados de satisfacción son altos en cuanto a la dimensión Técnica científica con 77.8 %.

Tabla 03. Nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión humana, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

Niveles	N°	%
Satisfecha	30	60.0
Poco satisfecha	20	40.0
Insatisfecha	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Base de datos del estudio. Nivel de satisfacción del cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del HAY, 2022.

La tabla 03, presenta el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en su dimensión humana, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022; del total de madres encuestadas, se observa que, el 60.0% están satisfechas sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología, solo el 40.0% de las madres están poco satisfechas y no se ha

evidenciado el nivel de insatisfacción de las madres en esta dimensión. Sin embargo, la diferencia existente entre satisfecha y poco satisfecha es poco relevante. De las madres satisfechas el 30% son de 19 a 29 años, el 56% como estado civil son convivientes y el 44% tienen una instrucción concentrada en el nivel secundario y de las madres poco satisfechas el 24% son de 19 a 29 años, el 32% como estado civil son convivientes y el 28% con un grado de instrucción secundaria. Esto debido a que el personal de enfermería que labora en el servicio de neonatología, no se muestra empático y amable al momento de dialogar con la madre, generando inseguridad y desconfianza, siendo éste, el principal motivo por el cual no se ha marcado una diferencia significativa entre los niveles de satisfacción y poca satisfacción, respecto a la dimensión humana.

Comparando con Monje P, Miranda P y Oyarzün J, (14) indicaron que el 86% de las madres siempre perciben cuidado humanizado por parte de los profesionales de enfermería, es decir que están satisfechas y que sólo el 0.6% de las entrevistadas nunca percibió un cuidado humanizado en la atención de sus neonatos (no están satisfechas), obteniendo un resultado relativamente similar al de esta investigación, aunque en ese estudio si existe una diferencia marcada y relevante respecto a ambos niveles de satisfacción.

Aburto SG, (29) indica que el 71.2% de madres tuvo un nivel medianamente favorable de satisfacción en la dimensión humana sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología, asimismo, Medina D. (30) en la Dimensión Humana 68% presentó satisfacción media, 14% satisfacción baja y 18% satisfacción alta; también Rojas EH (21) indica que el 67.7% de las madres presentó un nivel de

satisfacción media en la dimensión cuidado humano, siendo que estos estudios también coinciden con nuestros resultados.

Comparando con Agreda RF y Prado GVDC (19), sus resultados fueron: El 70% de madres percibe cuidado humanizado de la enfermera y el 30% no percibe cuidado humanizado; asimismo Aguirre YDP (23), en su dimensión Humana tuvo como resultado (80.6 %) de nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda el enfermero.

Así como Alayo KL y Rodríguez SM (27), Los resultados obtenidos fueron: el Cuidado humanizado de Enfermería fue bueno en un 66%, regular en un 34%. Según dimensiones: respeto fue bueno 72%, regular 28%; además empatía fue bueno 76%, regular 24%; también afecto fue bueno 72%, regular 28%; comunicación fue bueno 66%, regular 34%. Por lo tanto, los resultados son similares a los hallazgos respecto a la dimensión humana.

Sin embargo, los resultados difieren de los hallazgos de Alvaron GV (25), en el estudio sobre el nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología cuyo resultado en cuanto a la dimensión humana el 45.8% tuvo un nivel de satisfacción bajo, un nivel de satisfacción medio con un 28.8% y un nivel de satisfacción alto con un 25.4%.

Tabla 04. Nivel de satisfacción de las madres, sobre el cuidado enfermero en su dimensión entorno, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

Niveles	N°	%
Satisfecha	3	6.0
Poco satisfecha	42	84.0
Insatisfecha	5	10.0
Total	50	100.0

Fuente: Base de datos del estudio. Nivel de satisfacción del cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del HAY, 2022.

La tabla 04, indica el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en su dimensión entorno, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022; el mayor porcentaje de madres están poco satisfechas 84.0%, sobre el cuidado enfermero en su dimensión entorno en el servicio de neonatología, el 10.0% están insatisfechas y solo el 6.0% se sienten satisfechas. De estos resultados, el 54 % son jóvenes de 19 a 29 años, el 72 % de madres son de secundaria completa y el 88 % convivientes. A diferencia de las otras dimensiones se observó que del total de madres encuestadas, por cada ítem se respondieron dos a más el nivel de insatisfacción, ya sea en comodidad y confort, en la facilidad del mobiliario, en las condiciones no adecuadas en el ambiente, sobre el funcionamiento de los equipos o que el personal no muestre un estado de higiene personal e indumentaria, a pesar del cuidado que pueda brindar el enfermero en otras dimensiones, sigue siendo un problema el entorno en el cual se brinda la atención del paciente y usuario en el servicio de neonatología.

Comparando con Medina D, (30) muestra que el 80% de las madres tienen satisfacción media y 20% satisfacción baja en la dimensión de entorno, coincidiendo parcialmente con los resultados obtenidos en el presente estudio.

Los resultados son similares a los hallazgos de Alvaron GV (25), En la dimensión entorno donde el 44.1 % presentó un nivel de satisfacción media, el 30.5 un nivel de satisfacción bajo y 25.4% un nivel de satisfacción alto. Concluyendo que el cuidado que ofrece el profesional de enfermería en esta dimensión, se resalta principalmente el nivel de satisfacción medio seguida del nivel bajo.

Mientras otros estudios difieren con el resultado encontrado, Jaramillo LX (17) indica, que el 87.2% de las madres, están satisfechas en la dimensión de entorno, es decir están cómodas en los cuidados que recibe por el profesional de enfermería. Asimismo, Condori LT y Honore JVH (22), en su estudio el nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería indica que en la dimensión confort el nivel de satisfacción es alto (55,6%). Por su parte Aguirre YDP y Bocanegra (23) en cuanto la dimensión entorno (63.9%) tienen una satisfacción alta. Por lo tanto, se debe mejorar en el servicio de neonatología en esta dimensión.

Tabla 05. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

Niveles	N°	%
Satisfecha	23	46.0
Poco satisfecha	27	54.0
Insatisfecha	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Base de datos del estudio. Nivel de satisfacción del cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del HAY, 2022.

La tabla 05 presenta el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022; del total de madres encuestadas, se observa que: El 54.0% están poco satisfechas sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología, y solo el

46.0% consideran estar satisfechas. Es bueno saber que no hubo madres insatisfechas sobre el cuidado enfermero, pero también es bueno precisar que aún existe un mayoritario grupo de madres que refieren sentir poca satisfacción, en relación a las que sí están satisfechas.

Agreda RF y Prado GVdC (19), indicaron un 46.7% de satisfacción alta, el 30% nivel de satisfacción media y el 23.3% nivel de satisfacción baja, este resultado es concordante con lo encontrado en esta investigación ya que el 46.0% están satisfechas.

Comparando con autores como Rojas EH (21), se encontró en los resultados que el 70.0% de madres tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención brindada por la enfermera en el servicio de Neonatología. Así mismo Ticllacuri RDC (20) concluyo que la mayoría de las madres expresan una satisfacción media sobre la atención de enfermería.

Otros estudios como el de Palacios LC (24) concluyeron que el nivel de satisfacción que presentan las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería es media con un porcentaje del 77.1%, también Alvaron GV (25) evidenció que el 42.4% de las madres presentó un nivel de satisfacción media, así mismo Casani CL (28) Encontró resultados con respecto al nivel de satisfacción de las madres con el cuidado brindado por el profesional de enfermería que concluyeron en que las madres estuvieron medianamente satisfechas (58%) con el cuidado que recibieron sus menores hijos. Todos estos resultados son similares en cuanto a la investigación realizada con el nivel de satisfacción sobre el cuidado del enfermero.

Sin embargo, hay estudios que difieren con los resultados obtenidos, tales como de Agreda RF y Prado GVdC (19), donde indica que un 46.7% tienen satisfacción alta, el 30% nivel de satisfacción media y el 23.3% nivel de satisfacción baja.

También se encontraros hallazgos como el estudio realizado por Condori LT y Honore JVH (22) que evidencio un nivel de satisfacción alto con un 48,1%, al igual que Aguirre YDP y Bocanegra YN (23) cuyos resultados fueron: el 69.4 % de las madres tiene una satisfacción alta sobre el cuidado enfermero y el 30.6 % satisfacción media. Así mismo Alayo KL y Rodríguez SM (27) concluyeron que el grado de satisfacción en las madres es muy satisfecho en un 84%, satisfecho en un 16%. Y por último comparando con autores como Bautista LA y Burbano AM (16) concluyeron que la satisfacción global del cuidado de enfermería fue de 95% como excelente y 5% bueno. Todos estos resultados difieren con el presente estudio porque se puede evidenciar en nuestros resultados que solo el 46.0% de las madres están satisfechas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Las características sociodemográficas que se identificaron en las madres de neonatos internados en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022, son en su mayoría jóvenes con edad comprendida entre los 19 a 29 años, con estado civil convivientes y con un grado de instrucción concentrada en el nivel secundario.
- El nivel de satisfacción de las madres en la dimensión procedimental del profesional de enfermería es satisfechas con un 66%, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.
- El nivel de satisfacción de las madres en la dimensión humana del profesional de enfermería es satisfechas con un 60%, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.
- El nivel de satisfacción de las madres en la dimensión entorno del profesional de enfermería es poco satisfechas con un 84%, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.
- El 56% de las madres se mostraron poco satisfechas sobre el cuidado enfermero, en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022.

5.2. Recomendaciones

- Al director del Hospital Amazónico de Yarinacocha se sugiere incorporar estrategias para tener condiciones que aseguren la salud y bienestar del paciente atendido, asimismo gestionar las mejoras de la infraestructura, equipamiento y personal capacitado, integrando los conocimientos en su dimensión entorno e instaurando un ambiente idóneo de cuidado como, valores y espiritualidad, relación interpersonal, necesidades humanas y uso del método científico.
- Al coordinador de la promoción de la salud y calidad del Hospital Amazónico de Yarinacocha, incorporar la evaluación constante de encuestas de la percepción al usuario externo sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería con el fin de fortalecer e implementar las mejoras sobre las propuestas de solución con el seguimiento de las mismas.
- A la enfermera jefe del Departamento de Enfermería, en decisión con la coordinadora de enfermería del servicio de neonatología, promover capacitaciones constantes al personal de enfermería que labora en dicho servicio y también a los estudiantes que realizan sus prácticas pre profesionales, en temas de la calidad del cuidado y en el cumplimiento de sus dimensiones. Asimismo, incluir a la familia en el cuidado del paciente neonato.
- A la enfermera jefe del servicio de neonatología, en implementar las mejoras que el caso amerite teniendo en cuenta la opinión de la madre; brindándole información oportuna y eficaz al familiar cuidador sobre los pasos a seguir;

de manera que se cumpla con lo establecido, brindando un cuidado de calidad y formular estrategias orientadas a la mejora de la calidad del cuidado humanizado de enfermería, a través de un programa de actualización continua y reuniones periódicas del personal en la autoevaluación del cuidado de calidad brindado por el enfermero.

- A los docentes asistenciales, que puedan brindar conocimientos y enfatizar sobre la importancia de la calidad de atención y el impacto que esta genera en la familia del ser humano en estancia hospitalaria. De modo que les permita a los alumnos que estén en prácticas pre profesionales desarrollarse, desenvolverse y puedan brindar toda la capacidad y conocimientos que adquirieron durante los años de estudio. Lo cual ayudaría en contribuir a futuras investigaciones realizando de manera relacional el estudio sobre las características sociodemográficas y satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ruiz E. Cuidados centrados en el neusodesarrollo del recién nacido prematuro hospitalizado. Revista enfermeria. Chile:; 2016.
2. Moreno M, Interial M. Calidad y Seguridad en la Atención del paciente. Evidencias de investigación y proyectos de mejora en los servicios de enfermería México: Trillas, S.A; 2016.
3. Bardales P. Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope. Tesis de pregrado. Chiclayo: Universidad Católico Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
4. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Perú:; 2008.
5. Rios CM, Pezo B. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de la madre de neonatos de la unidad de cuidados intensivos de neonatología del Hospital Regional de Loreto 2018. Tesis de postgrado. Lima: Universidad Peruana Unión; 2018.
6. Seclen P. Satisfacción de los usuarios de los servicios de Salud. ; 2015.
7. Brugha T, Lindsay F. Calidad de atención en los servicios de salud mental. ; 2010.
8. Puma L, Pndía D. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en los Hospitales de Apoyo, Ilave y San Juan De Dios – Ayaviri Puno. Tesis de pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2014.

9. Inga E. Conocimientos de las madres primíparas sobre los cuidados del recién nacido en el hogar del servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión VMT. Lima. 2016. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
10. Rojas M. Percepción de las madres del método mama canguro, sobre la atención brindada por la enfermera del servicio de intermedios neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal 2016. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
11. Moreno D, Interial F, Sauceda J, Paz A. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Ecuador:; 2017.
12. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
13. Velásquez D. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón. Tesis de pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2014.
14. Monje P, Miranda P, Oyarün J. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de las madres de neonatos hospitalizados, Hospital Clínico Viña del Mar, Chile 2018. Revista Ciencia y Enfermería. Chile:; 2018.
15. Mejía Veloz SA, Garcia Nieto JA. Percepción de las madres acerca de los roles de enfermería al recién nacido prematuro en el área de Neonatología

del Hospital Teodoro Maldonado Carbo Octubre del 2018 a Enero del 2019. [Online].; 2019. Available from: http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44662.

16. Bautista LA, Burbano AM. Percepción de los cuidadores primarios de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología, entorno al cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería del Hospital Universitario San José, Colombia 2018. Tesis de posgrado. Colombia: Universidad del Cauca; 2018.
17. Jaramillo LX. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en una unidad neonatal, Colombia 2018. Revista de investigación. Colombia:; 2018.
18. Macías Serrano SA, Sampin Jiménez KA. Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. [Online].; 2021. Available from: http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58455.
19. Agreda RF, Prado GVdC. Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020. Tesis de posgrado. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2020.
20. Ticllacuri Valenzuela dC. Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018. [Online].; 2018. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12692/25552.

21. Rojas EH. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2017. Tesis de pregrado. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2018.
22. Condori Orocollo LT, Honore Cachicatari JV. Nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería en el área crítica del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2020. [Online].; 2022. Available from: URI: http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4948.
23. Aguirre Paz YdP, Bocanegra Vega YN. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. [Online].; 2022. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12893/10559.
24. Palacios Chiroque LC. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la Amistad Perú - Corea II – 2 Santa Rosa. Noviembre 2019. [Online].; 2021. Available from: http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2507.
25. Alvaron Perez V. 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. [Online].; 2018. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12692/18107.
26. Gutierrez Egas GJ. Grado de satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del

hospital Vitarte, 2019. [Online].; 2019. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12692/103213.

27. Alayo Tantaleán L, Rodriguez Silva SM. Cuidado humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 - 2021. [Online].; 2021. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12692/88366.
28. Casani Chara CL. Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional Honorio Delgado, Arequipa 2019. [Online].; 2021. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12990/9891.
29. Aburto SG. Satisfacción de las madres acompañantes sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unánue, Tacna 2017. Tesis de posgrado. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna; 2017.
30. Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una Clínica Privada 2016. Lima: Hospital Rosalía de Lavalle de Morales Macedo; 2016.
31. Bastos Vásquez I. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional de Pucallpa, 2020. [Online].; 2021. Available from: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4669.
32. Atencio G. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero del HRDCQ-DAC. Tesis de pregado. Huancayo:; 2014.

33. Marky G. Satisfaccion segun percepcion de los padresy cuidado enfermero al niño con infeccion respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima:; 2013.
34. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la calidad en salud.RM 519-2007. [Online]. Lima; 2007. Available from: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf.
35. Lozano M. Sentimientos de las madres con hijos prematuros hospitalizados. Rev. Crescendo-Ciencias de la Salud. 2014 septiembre; 1(2).
36. Amador C. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. México:; 1998.
37. Massip CO. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. cubana de salud pública. 2008; 1(10).
38. Ccatamayo KY, Contreras R. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología-Hospital Domingo Olavegoya Jauja. Tesis de pregrado. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2016.
39. Fernández M. Intervención sensorio-motriz en recién nacidos prematuros. Hospital San José, Unidad de kinesiología; 2004.
40. Guillaumet M FISMBM. Teoria del cuidado humano. Un cafe con Watson. Metas de enfermeria. 2nd ed.; 2005.
41. Urra JGA. Protocolo de Manipulación mínima en pacientes UCIN. ; 2011.

42. Ayuso D, Grande R. Gestión de enfermería y los servicios generales de organizaciones sanitarias. Diaz deSantos ed. España; 2006.
43. Camacho. MC. Teorias de enfermeria. [Online]. Caracas-Venezuela; 2011. Available from: https://metinvest.jimdofree.com/teor%C3%ADa/.
44. Thompson I. Fundamentos de mercadotecnia:El nivel de satisfacción del cliente. Chicago:; 2011.
45. Cardenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
46. Ministerio de Salud. Norma Técnica: Atención Integral de la Salud Neonatal. Resolución Ministerial N° 828-2013/MINSA. Lima:; 2014.
47. Broncano YN. Cuidado humanizado al neonato prematuro y familia: Una perspectiva de enfermería. Unidad de cuidados intensivos neonatal del Hospital San Bartolomé. Tesis de postgrado. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2016.
48. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Interamericana , editor. México: McGraw-Hill; 2014.
49. Duran EC, Marquina CdP. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital virgen de Fátima Chachapoyas 2017. Tesis de posgrado. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2017.
50. Aburto SG. Satisfacción de las madres acompañantes sobre los cuidados de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unánue, Tacna

2017. Tesis de posgrado. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna; 2017.

51. Silva CD. Vivencias de las madres ante la hospitalización del recién nacido crítico en el servicio de neonatología del Hospital las Mercedes – Chiclayo, 2019. Tesis de pregrado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019.
52. Ortíz N, Ruales MA. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marínel. Tesis de postgrado. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2016.

ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ESCALA

PRESENTACIÓN:

Buenos días, somos egresadas de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali, estamos realizando un estudio de investigación con la finalidad de obtener información sobre "la satisfacción de la madre" en el cuidado de su neonato brindado por el enfermero en el servicio de neonatología. En tal sentido, le solicitamos su participación mediante la absolución sincera a las preguntas y proposiciones que a continuación se le presentan, no sin antes asegurarle que la información brindada será usada en condiciones de estricta confidencialidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración en el estudio.

INSTRUCCIONES:

DATOS GENERALES DE LA MADRE:

Edad: ……

Estado civil:

Soltera ( )

Casada ( )

Viuda ( )

Divorciada ( )

Otros ( )

Grado de instrucción:

Sin educación ( )

Primaria ( )

Secundaria ( )

Técnico superior ( )

Superior universitario ( )

Ocupación ……

Procedencia …….

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los que deberá responder eligiendo una sola alternativa como respuesta: Satisfecha (S), Poco satisfecha (Ps) e Insatisfecha (I).

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA		
		S	Ps	I
	PROCEDIMENTAL			
1	El profesional de enfermería antes de realizar un procedimiento a su bebé le brinda información que usted comprende.			

2	El profesional de enfermería demuestra eficiencia en el cuidado para lograr buenos resultados en la recuperación de su recién nacido.			
3	El profesional de enfermería demuestra una respuesta inmediata ante cualquier alteración que pueda tener su bebé.			
4	El profesional de enfermería le informa sobre la importancia de cada equipo o dispositivo a los que está conectado su bebé.			
5	El profesional de enfermería se muestra seguro cuando brinda los cuidados a su bebé.			
6	El profesional de enfermería realiza un seguimiento constante a su bebé durante su estancia en el servicio.			
7	El profesional de enfermería cubre con todas las necesidades de cuidado de su bebé.			
8	El profesional de enfermería le brinda información sobre los cuidados básicos que usted debe tener con su bebé.			
9	El profesional de enfermería le informa oportunamente sobre las complicaciones que puede tener su bebé.			
10	Siente que el profesional de enfermería influye positivamente en la recuperación de su bebé.			
	HUMANA	S	PS	I
11	El profesional de enfermería le comunica de forma respetuosa sobre cada procedimiento a realizar.			
12	El profesional de enfermería llama a su bebé por sus apellidos y/o nombres.			

13	El profesional de enfermería le brinda la información clara y precisa sobre el cuidado de su neonato.			
14	El profesional de enfermería le permite expresarse con franqueza en relación a sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento de su bebé.			
15	El profesional de enfermería se muestra comprensible y le escucha.			
16	El profesional de enfermería le brinda confianza y seguridad.			
17	El profesional de enfermería se muestra empático y amable al momento de dialogar con usted.			
18	El profesional de enfermería le brinda palabras de aliento.			
19	El profesional de enfermería le permite pasar el tiempo necesario y oportuno con su bebé.			
	ENTORNO	Ms	S	Ps
20	El profesional de enfermería brinda comodidad y confort al neonato.			
21	El profesional de enfermería le facilita el mobiliario apropiado para su comodidad durante su estancia en el servicio de neonatología.			
22	El profesional de enfermería supervisa que el ambiente se mantenga en condiciones adecuadas (libre de ruidos, olores desagradables, temperatura) para la recuperación de su bebé.			
23	El profesional de enfermería se preocupa por el buen funcionamiento de los equipos en la Unidad de Cuidados Intensivos.			

24	El profesional de enfermería siempre dispone de los materiales e insumos para la atención del recién nacido.			
25	El profesional de enfermería mantiene el servicio en condiciones adecuadas de higiene y orden.			
26	El profesional de enfermería muestra siempre un estado de higiene personal y de su indumentaria en condiciones adecuadas.			

Gracias por su colaboración!

Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Las responsables del estudio de investigación son los bachilleres en enfermería Lotty Kate Loza Jones y Yanina Estefany Lloclla Palomino, de la Universidad Nacional de Ucayali, éste tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres con respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Si accede a participar en este estudio, deberá responder a todas las proposiciones establecidas en el instrumento de recolección de datos de manera veraz. El tiempo empleado para la encuesta será aproximadamente de 15 minutos. Su participación es voluntaria, no se requiere su identificación en las encuestas. Asimismo, le garantizamos que la información que se recoja será de uso confidencial sólo para el propósito de esta investigación, de igual forma le podemos asegurar que si usted lo considera pertinente puede retirarse del estudio en cualquier momento sin tener que dar motivo alguno. Desde ya se agradece su participación.

Atentamente,

_____

Nombre:

DNI:

Anexo 3

VALIDACION DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

MATRIZ PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Lic. Dina Paiva Curitima
1.2 Cargo e Institución donde labora: Lic. Esp. que labora en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Pucallpa
1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha ,Pucallpa 2022
1.4 Autor del Instrumento: Bach. de Enf. Loza Jones Lotty Kate, Lloclla palomino Yanina Estefany.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				80 ✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				80 ✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80 ✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80 ✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80 ✓	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				80 ✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80 ✓	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

APROBADO: SI (✓) NO ( )

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Pucallpa, 12 de 09 del 2022

Lic. Esp. Dina L. Paiva Curitima
ENFERMERA CERTIFICADA N°9536
CEP.N° 44483 RNE.N°16571

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

MATRIZ PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Lic. Enf. Rosemary Garcia Rios.
1.2 Cargo e Institución donde labora: Lic. Esp. que labora en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Pucallpa
1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha ,Pucallpa 2022
1.4 Autor del Instrumento: Bach. de Enf. Loza Jones Lotty Kate, Lloclla palomino Yanina Estefany.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.					✓
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ] 19

APROBADO: SI (X) NO ( )

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Pucallpa, 12 de Setiembre del 2022

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

MATRIZ PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Lic. Enf. Leysi Daza Ríos.
1.2 Cargo e Institución donde labora: Lic. Esp. que labora en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Pucallpa
1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha ,Pucallpa 2022
1.4 Autor del Instrumento: Bach. de Enf. Loza Jones Lotty Kate, Llocila palomino Yanina Estefany.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.			60%		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				80%	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				80%	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

APROBADO: SI ( ) NO ( )

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:
En el Título se debería especificar el área en donde se realizara la encuesta

Pucallpa, ... de del 2022

Leysi Daza Ríos
LIC. ENF. CUIDADOS INTENSIVOS
Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

MATRIZ PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Lic. Liane Soraya Gonzales Diaz.
1.2 Cargo e Institución donde labora: Lic. Esp. que labora en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Pucallpa
1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha ,Pucallpa 2022
1.4 Autor del Instrumento: Bach. de Enf. Loza Jones Lotty Kate, Llocila palomino Yanina Estefany.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.		25%			
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.			X		
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.			X		
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: [ ]

APROBADO: SI ( ) NO ( )

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Pucallpa, 15 de 09 del 2022

Firma del experto

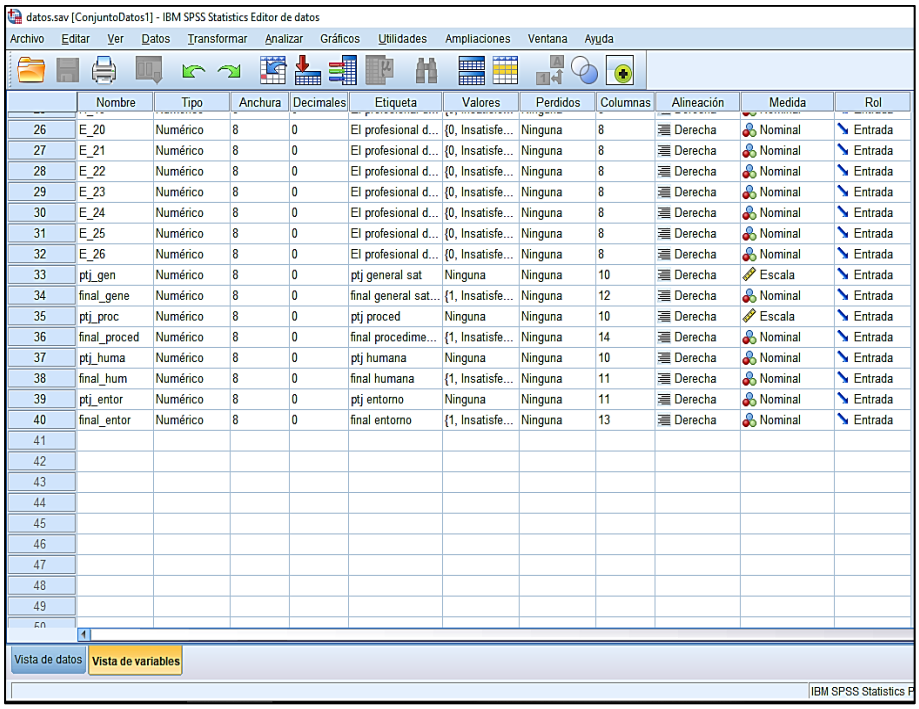
RESULTADOS DE CONFIABILIDAD

		REACTIVO																									X_i
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
SUJETO	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	75
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	71
	3	3	3	1	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	64
	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	75
	5	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	71
	6	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	70
	7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
	8	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	75
	10	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	69
	11	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	72
	12	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
	13	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	75
	14	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	60
	15	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	60
	16	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
	17	2	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	2	61
	18	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	2	63
	19	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3	2	61
	20	2	3	2	3	1	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	2	2	59
	21	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1	59
	22	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	3	2	62
	23	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	62
	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
	25	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	2	3	59
	27	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	2	64
	28	1	3	2	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	63
	29	1	3	2	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	63
	30	3	3	1	3	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	61
Total		66	77	72	74	81	75	71	76	78	77	74	77	74	74	74	71	79	78	73	77	71	73	79	70	82	75	
S_i^2		0.71	0.52	0.54	0.47	0.31	0.39	0.68	0.46	0.51	0.31	0.54	0.52	0.54	0.47	0.68	0.68	0.28	0.44	0.76	0.31	0.68	0.69	0.42	0.75	0.15	0.39	

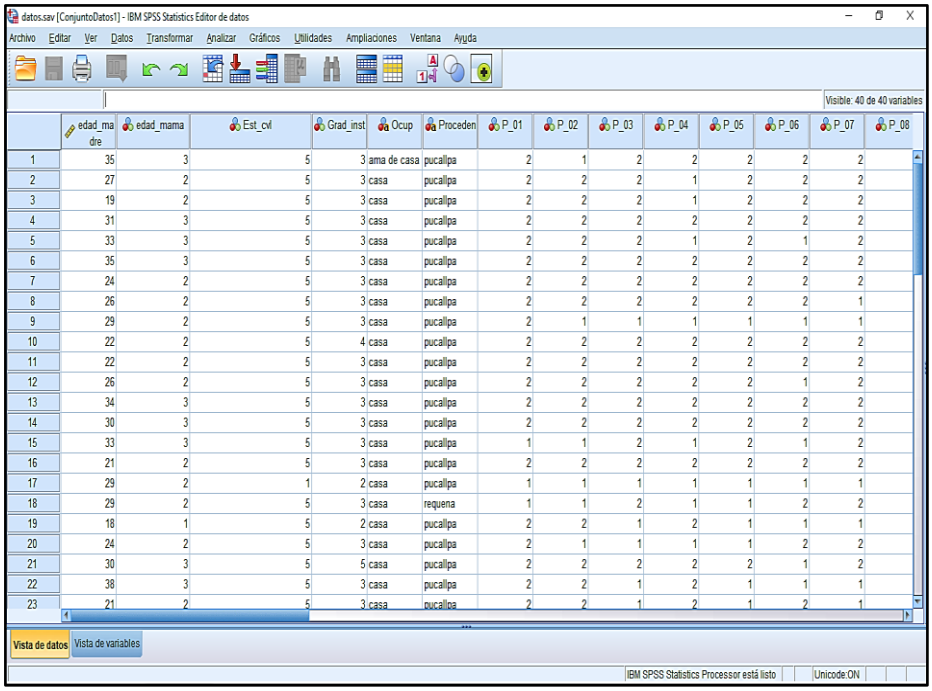
Sumatoria de varianzas de los reactivos	$\sum S_i^2$	13.21
Varianza del instrumento	S_t^2	41.00
Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach		0.81331

Anexo 4

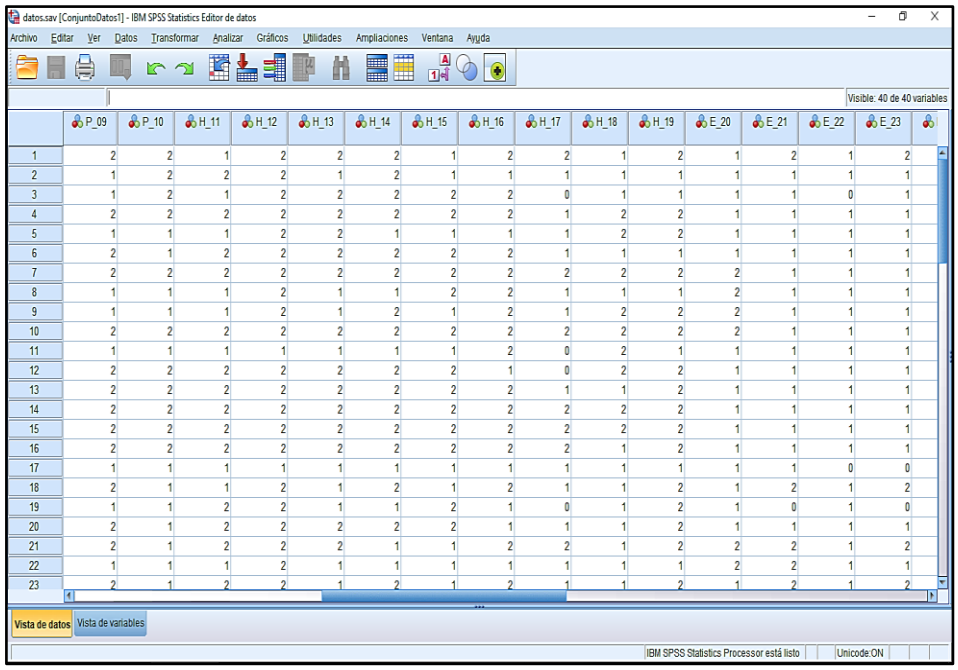
BASE DE DATOS

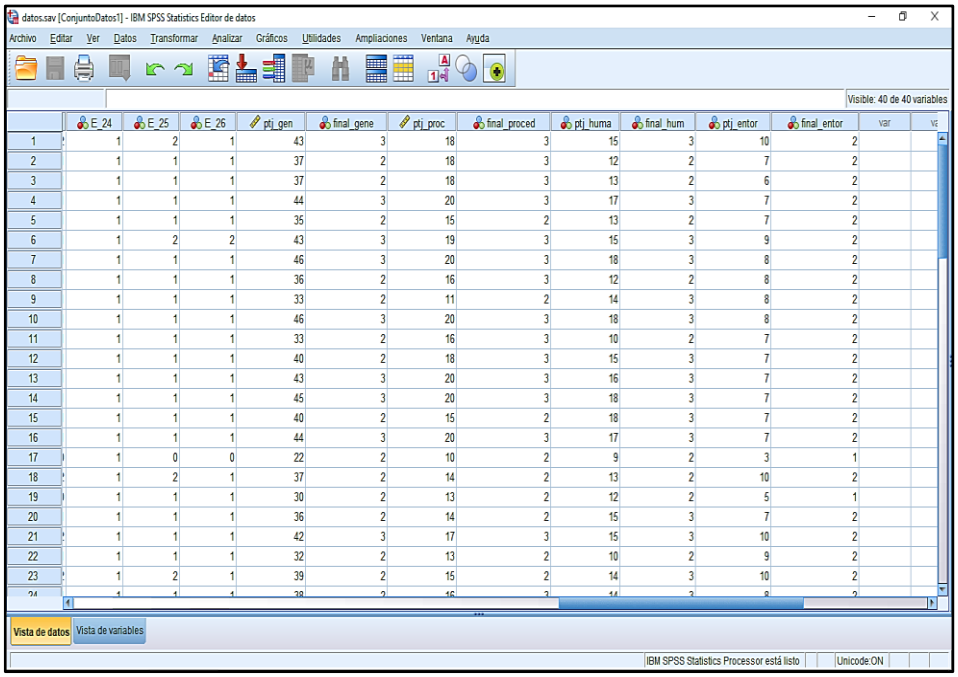


	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
26	E_20	Numérico	8	0	El profesional d...	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	E_21	Numérico	8	0	El profesional d...	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	E_22	Numérico	8	0	El profesional d...	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	E_23	Numérico	8	0	El profesional d...	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	E_24	Numérico	8	0	El profesional d...	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	E_25	Numérico	8	0	El profesional d...	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	E_26	Numérico	8	0	El profesional d...	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	ptj_gen	Numérico	8	0	ptj general sat	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
34	final_gene	Numérico	8	0	final general sat...	{1, Insatisfe...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	ptj_proc	Numérico	8	0	ptj proced	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
36	final_proced	Numérico	8	0	final procedime...	{1, Insatisfe...	Ninguna	14	Derecha	Nominal	Entrada
37	ptj_huma	Numérico	8	0	ptj humana	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
38	final_hum	Numérico	8	0	final humana	{1, Insatisfe...	Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
39	ptj_entor	Numérico	8	0	ptj entorno	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
40	final_entor	Numérico	8	0	final entorno	{1, Insatisfe...	Ninguna	13	Derecha	Nominal	Entrada
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											



	edad_madre	edad_mama	Est_cvl	Grad_inst	Ocup	Proceden	P_01	P_02	P_03	P_04	P_05	P_06	P_07	P_08
1	35	3	5	3	ama de casa	pucallpa	2	1	2	2	2	2	2	
2	27	2	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	1	2	2	2	
3	19	2	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	1	2	2	2	
4	31	3	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	2	
5	33	3	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	1	2	1	2	
6	35	3	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	2	
7	24	2	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	2	
8	26	2	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	1	
9	29	2	5	3	casa	pucallpa	2	1	1	1	1	1	1	
10	22	2	5	4	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	2	
11	22	2	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	2	
12	26	2	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	1	2	
13	34	3	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	2	
14	30	3	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	2	
15	33	3	5	3	casa	pucallpa	1	1	2	1	2	1	2	
16	21	2	5	3	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	2	2	
17	29	2	1	2	casa	pucallpa	1	1	1	1	1	1	1	
18	29	2	5	3	casa	requena	1	1	2	1	1	2	2	
19	18	1	5	2	casa	pucallpa	2	2	1	2	1	1	1	
20	24	2	5	3	casa	pucallpa	2	1	1	1	1	2	2	
21	30	3	5	5	casa	pucallpa	2	2	2	2	2	1	2	
22	38	3	5	3	casa	pucallpa	2	2	1	2	1	1	1	
23	21	2	5	3	casa	pucallpa	2	2	1	2	1	2	1	


datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 40 de 40 variables
P_09 P_10 H_11 H_12 H_13 H_14 H_15 H_16 H_17 H_18 H_19 E_20 E_21 E_22 E_23
1 2 2 1 2 2 2 1 2 2 1 2 1 2 1 2
2 1 2 2 2 1 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1
3 1 2 1 2 2 2 2 2 0 1 1 1 1 0 1
4 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 1 1 1 1
5 1 1 1 2 2 1 1 1 1 2 2 1 1 1 1
6 2 1 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1 1 1 1
7 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1
8 1 1 1 2 1 1 2 2 1 1 1 2 1 1 1
9 1 1 1 2 1 2 1 2 1 2 2 2 1 1 1
10 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1
11 1 1 1 1 1 1 1 2 0 2 1 1 1 1 1
12 2 2 2 2 2 2 2 1 0 2 2 1 1 1 1
13 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 2 1 1 1 1
14 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1
15 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1
16 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 1 1 1 1
17 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 0 0
18 2 1 1 2 1 2 1 2 1 1 2 1 2 1 2
19 1 1 2 2 1 1 2 1 0 1 2 1 0 1 0
20 2 1 2 2 2 2 2 1 1 1 2 1 1 1 1
21 2 1 2 2 2 1 1 2 2 1 2 2 2 1 2
22 1 1 1 2 1 1 1 1 1 1 1 2 2 1 1
23 2 1 2 2 1 2 1 2 1 1 2 1 2 1 2
Vista de datos
Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON


datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 40 de 40 variables
E_24 E_25 E_26 ptj_gen final_gene ptj_proc final_proced ptj_huma final_hum ptj_entor final_entor var
1 1 2 1 43 3 18 3 15 3 10 2
2 1 1 1 37 2 18 3 12 2 7 2
3 1 1 1 37 2 18 3 13 2 6 2
4 1 1 1 44 3 20 3 17 3 7 2
5 1 1 1 35 2 15 2 13 2 7 2
6 1 2 2 43 3 19 3 15 3 9 2
7 1 1 1 46 3 20 3 18 3 8 2
8 1 1 1 36 2 16 3 12 2 8 2
9 1 1 1 33 2 11 2 14 3 8 2
10 1 1 1 46 3 20 3 18 3 8 2
11 1 1 1 33 2 16 3 10 2 7 2
12 1 1 1 40 2 18 3 15 3 7 2
13 1 1 1 43 3 20 3 16 3 7 2
14 1 1 1 45 3 20 3 18 3 7 2
15 1 1 1 40 2 15 2 18 3 7 2
16 1 1 1 44 3 20 3 17 3 7 2
17 1 0 0 22 2 10 2 9 2 3 1
18 1 2 1 37 2 14 2 13 2 10 2
19 1 1 1 30 2 13 2 12 2 5 1
20 1 1 1 36 2 14 2 15 3 7 2
21 1 1 1 42 3 17 3 15 3 10 2
22 1 1 1 32 2 13 2 10 2 9 2
23 1 2 1 39 2 15 2 14 3 10 2
Vista de datos
Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON

Anexo 5

EVIDENCIAS







