



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Pariasca Perez, Ruth Antolina (orcid.org/0009-0006-1444-2354)

ASESORES

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este estudio a mi amado Señor Jesucristo, quien es mi guía y fortaleza en cada paso de mi vida. Así también a los directivos del hospital San José quienes autorizaron la realización de esta investigación y a todas las madres puérperas del Hospital que confiaron en mí y me motivaron para realizar esta investigación.

Agradecimiento

Agradezco a mi esposo y a mis hijos, quienes han sido mi apoyo incondicional a lo largo de esta travesía. Sus oraciones y palabras de aliento han sido mi sustento en los momentos de dificultad y desafío. Por último, agradezco a mis asesores quienes me inculcaron a lograr los objetivos trazados, con sus enseñanzas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSION	33
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validez según expertos.	23
Tabla 2. Coeficiente de fiabilidad del instrumento	23
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la primera variable	26
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de la segunda variable	27
Tabla 5. Correlaciones entre variables Satisfacción de madres y Cuidado enfermero	29
Tabla 6. Correlación entre la variable satisfacción y la dimensión técnica científica	30
Tabla 7. Correlación entre la variable satisfacción y la dimensión humana.	31
Tabla 8. Correlación entre la variable satisfacción y la dimensión entomo	32
Tabla 9. Estadística de fiabilidad	66
Tabla 10. Prueba de normalidad	69

Índice de figuras

Figura 1. Evaluación de la relación entre variables; Ecuación de diseño de investigación. 17

Resumen

En el presente estudio se propuso determinar la relación entre la primera variable, satisfacción de las madres, y, la segunda variable, el cuidado de enfermería al neonato en el Hospital San José del Callao en 2022. Se esgrimió como enfoque el cuantitativo, de igual forma se propuso un diseño no experimental de corte transversal, llevándose a cabo por la compilación de datos por medio de cuestionarios y aplicando análisis estadístico que dio respuesta a las pruebas inferenciales. Se utilizó un muestreo no probabilístico y este fue intencional, por tal motivo la población fue la misma que la muestra la cual estuvo conformada por 130 madres de recién nacidos. Se identificó una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas. Esto se evidenció por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,841; de la misma manera los niveles de satisfacción y calidad de cuidado fueron altos. Por tanto, esto indica que cuando aumenta el nivel de la satisfacción de las madres, así también se observa un incremento en la calidad de los cuidados brindados al recién nacido. Concluyendo, en que la investigación evidenció que la satisfacción de las madres se encuentra relacionada de manera significativa con diferentes dimensiones del cuidado de enfermería al neonato. Estos hallazgos respaldan la importancia de ofrecer una atención de calidad, tanto desde el punto de vista técnico-científico como humano, y desarrollar entornos propicios para la satisfacción de las madres y los recién nacidos.

Palabras clave: *Satisfacción de la madre, calidad de cuidado, técnico-científico, cuidado humano, entorno.*

Abstract

In the present investigation, the relationship between the satisfaction of mothers and nursing care for the newborn at the Hospital San José del Callao in 2022 will be determined. A quantitative approach was taken, of a non-experimental design, cross-sectional, carried out by the data collection through questionnaires and applying statistical analysis. A non-probabilistic method was used, and this was intentional, for this reason the population was the same as the sample, which consisted of 130 mothers of newborns. A positive and significant relationship was identified between the study variables, evidenced by a Spearman impact coefficient of 0.841; in the same way the levels of satisfaction and quality of care were high. Therefore, this indicates that when the level of satisfaction of mothers increases, an increase in the quality of care provided to the newborn is also observed. In conclusion, this research showed that mothers' satisfaction is significantly related to different dimensions of nursing care for the newborn. These tests support the importance of offering quality care, both from the technical-scientific and human point of view and develop environments conducive to the satisfaction of mothers.

Keywords: *Satisfaction of the mother, quality of care, technical-scientific newborn, human care, environment.*

I. INTRODUCCIÓN

The World Bank Group (2018), explicaron a nivel internacional que las unidades que prestan servicios de salud de calidad deplorables están disminuyendo debido a los avances en las mejoras en esta área de la salud. Así mismo, aquellos servicios enfocados al área materno infantil fueron defectuosos. En estudios de diferentes autores se ha identificado que la acción de satisfacer al usuario de salud en el interino del complejo sistema de sanitarios está influenciada por diversos factores, tales como sus expectativas, el estado de su salud y el tipo de atención que recibe (Hernández-Vásquez et al., 2019). Sin embargo, también se han hallado elementos de índole social que podrían explicar ampliamente las variaciones en la acción de satisfacer al usuario por parte del sistema de salud, particularmente en el área de neonatología. Estos factores, aún por identificar, pueden ejercer un papel crucial en el componente inexplicable de la acción de satisfacer al paciente con relación al sistema sanitario (Peres et al., 2021; Rodríguez Gambetta et al., 2022). Es necesario, por tanto, profundizar en la investigación de estos factores sociales a fin de mejorar la atención en el área de neonatología y, en general, en el sistema de salud.

Muñoz del Carpio-Toia et al. (2018), denoto que, una atención del paciente en Latinoamérica, como resultado del desperdicio y la ineficacia en la atención médica, afecta la creencia del paciente de seguridad ante ciertas circunstancias que se desarrollan en los sistemas de salud, esto es afirmado por el órgano especializado en salud, llamado como la Organización Panamericana de la Salud (2020). Asimismo, aquel órgano encargadode observar y optimizar la experiencia del cuidado básico en LATAM, a partir del enfoque de de aquel que recibe los servicios; el Banco Interamericano de Desarrollo (2022), enfoco que la calidad ineficiente de atención puede conducir al deterioro de la salud, empeoramiento y constancia de los indicios o señales que son consecuencia de la perdida de la funcionalidad e incluso miedo a volver al centro de la salud.

En el Perú Camargo Gonzales, Taipe Huaman, & Chero Pacheco (2018), encontraron que los progenitores perciban que el conjunto de propiedades intemas de la atención es excelente en mucho de los casos. Esta percepción es similar en términos técnicos, científicos, humanos y ambientales (Akkoyun & Tas Arslan,

2019; Jaramillo Santiago et al., 2018), con lo expresado por Villanueva Carrasco et al. (2020). Si bien es cierto en el territorio peruano se han impulsado iniciativas para optimizar la calidad en los organismos del sector, sin embargo, se han observado gran cantidad de dificultades (Ministerio de Salud, 2018).

En el hospital San José, el Servicio de Neonatología está conformada por tres áreas (Atención inmediata, cuidados intermedios y alojamiento conjunto), existiendo problemas que no permiten a las madres alcanzar adecuados niveles de satisfacción vinculado con el cuidado del enfermero hacia el neonato. Esto significa que no existe una atención personalizada, ya que no hay suficientes enfermeras para satisfacer la demanda de los recién nacidos. También, la madre carece de comunicación y apoyo emocional, debido a que una enfermera atiende de 8 a 9 recién nacidos hospitalizados, que es todo lo contrario a lo establecido en el protocolo de enfermería (Tres neonatos para la atención de una enfermera). Además, no existe un equipamiento e insumos suficientes, así como, también, infraestructura inadecuada. Por último, en alojamiento conjunto, no se brindan capacitaciones efectivas sobre el cuidado de los neonatos, por la demanda de recién nacidos. Debido a esto, y como consecuencia, si es que no se resuelve lo anterior la interacción madre- enfermera será inadecuada incrementando las quejas de estas.

Frente a la problemática expuesta surgió la motivación de llevar a cabo la investigación actual y desarrollo de la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022?; así también se esbozó los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de madres y la dimensión técnica científica del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de madres y la dimensión humana del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión entorno del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022?.

Por otro lado, el presente estudio se justificó en cuatro dimensiones: De forma teórica, debido a que la investigación aporó al conocimiento existente sobre

la acción de satisfacer a la madre y la calidad en que el cuerpo enfermero brinda atención en el área de enfermería hacia el puerperio en los diferentes servicios que se desarrollan en el área.

Práctica, ya que existe una creciente necesidad de obtener una mejora de calidad en cada uno de los cuidados que se dan por parte del enfermero en los establecimientos de salud pública hacia el recién nacido, la cual es alterada por la precariedad en las atenciones poco humanizadas brindadas por el experto de enfermería creando una separación en la vinculación enfermera–madre de familia.

Metodológicamente, ya que la presente investigación propuso un método que podrá ser replicado en otros establecimientos público de la salud en Perú en el área de Neonatología.

De la misma forma, la contribución social del presente estudio se aplicó en el problema constante de la relación madre-enfermero en las unidades nacionales de salud. A nivel regional, en el Callao, es un precedente para desarrollar las investigaciones en el ámbito de neonatología de las instituciones de salud de dicha región, concluyendo que los resultados son de gran aporte para que exista una atención personalizada de calidad en sus diferentes dimensiones y personal de salud suficiente para la satisfacción de la demanda con relación a los neonatos en la entidad de salud.

Por tal motivo se tuvo en consideración el plantear como objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022; como específicos: a) determinar la relación entre la satisfacción de las madres y la dimensión técnica científica del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022; b) determinar la relación entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión humana del cuidado enfermero al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022; c) determinar la relación entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión entorno del cuidado enfermero al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022. Cabe mencionar también que, se esbozó la siguiente Hipótesis General: Existe una relación directa entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Lo siguiente se sugiere como un precedente **Internacional**:

Sinaga (2021), se propuso determinar la asociación existente entre la calidad de cuidado y la acción de satisfacer madres gestantes y con recién nacidos en el III trimestre del área de Neonatología de la institución de Hutabayu Puskesmas en Indonesia. Para esto emplearon una investigación de enfoque cuantitativo describiendo y correlacionando las variables, y de corte longitudinal. Utilizaron dos tipos de análisis, el univariado para reconocer el desarrollo de las variables y el bivariado para entender la relación entre ellas. Obteniendo que hay un nivel óptimo de los cuidados y la satisfacción de las madres y, por tanto, esto es una muestra de una relación positiva y directa demostrado por pruebas estadísticas usando el chi-cuadrado con un p-valor de $0.000 < 0.05$. Concluyendo que si hay una asociación significativa entre cada una de las dimensiones del acceso a los servicios de atención prenatal con la satisfacción de las embarazadas en el tercer trimestre. Esta investigación aporta valiosos hallazgos que complementan la presente investigación. Al igual que el presente estudio, Sinaga empleó un enfoque cuantitativo y utilizó análisis descriptivos y correlacionales para examinar las variables de interés. Los resultados refuerzan la importancia del cuidado en la satisfacción, tanto en el contexto del presente estudio como en el de Sinaga.

Salcedo Hernández (2020), se propuso en observar y hallar la relación de los diversos niveles percibidos con la acción de satisfacer con la atención prestada a las purpuras que ingresaron al Instituto General Babahoyo en Ecuador en 2020. El método que se empleo fue un abordaje cuantitativo utilizando un diseño que describe y correlaciona los factores, y la selección del marco muestral se realizó utilizando la técnica de selección de material censal, permitiendo que se recolecten los datos de cada miembro de la población estudiada. Los hallazgos demostraron un Rho de Spearman de 0,542, esto es una clara representación de un correlación positiva y moderada entre las variables calidad y atención. Concluyendo que, para mejorar el bienestar de los neonatos y sus madres, es necesario promover y desarrollar estructuras efectivas de atención de enfermería. Esta investigación fue relevante para comprender la vinculación entre la acción de satisfacer con el cuidado en unidades de cuidados intensivos neonatales. Además, los hallazgos fueron útiles para comunicar a los encargados en cada una de las acciones sobre

lo importante que es la inversión en programas de formación del personal de enfermería en unidades neonatales. También fue útil para optimizar la calidad del cuidado neonatal y reducir las tasas de mortalidad infantil.

El objetivo de la investigación de Lake et al. (2020), fue describir y analizar la convergencia entre la acción de satisfacer a los padres y el cuidado brindado por el cuerpo de enfermeras a los neonatos de UCI en los Estados Unidos. El método que se empleó fue un abordaje cuantitativo utilizando un diseño que describe y correlaciona los factores. Los hallazgos mostraron la relación negativa existente entre las variables representado por un Rho de Spearman de 0.430, si bien es cierto los papás de los recién nacidos están bastante satisfechos con la atención prestada esto es inverso a las pérdidas en los cuidados dados por el personal. La investigación llegó a concluir que las actividades relacionadas con los padres, como enseñar, apoyar a las madres, tuvieron la mayoría de las omisiones debido a una atención inadecuada. Esta investigación es relevante, ya que existió una correlación significativa entre menos actividades de atención a nivel de unidad y los niveles de satisfacción de los padres. Además, se destacó lo importante que es brindar una atención enfocada en la madre debido a la necesidad de mejorar la experiencia de la madre y el bienestar del neonato en relación con su estadía en la unidad neonatal. Es fundamental que se promueva una mayor interacción entre los padres y el personal médico para garantizar una atención integral y satisfactoria. Por otro lado, el estudio también señaló la necesidad de una mayor capacitación y educación para las enfermeras. Esto incluye la comprensión de las necesidades emocionales y psicológicas de los padres, así como la importancia del proceso de comunicarse efectivamente.

El estudio realizado por Santana Carlos (2019), identificó la satisfacción de las madres proporcional al cuidado neonatal otorgado en el nosocomio Matilde Hidalgo de Procel de Guayaquil. Para este fin, se usó un enfoque cuantitativo utilizando una metodología no experimental, descriptiva y correlacionada. La data se compiló por medio de una encuesta aplicado a un conjunto de 269 madres. Los problemas con la educación del paciente en relación con el cuidado del neonato fueron indicados en los hallazgos, esto llevó a sugerencias de soluciones. Finalmente, se descubrió una relación con una alta significancia de la relación de las variables estudiadas con un Rho de Spearman de 0.900. Estos hallazgos fueron

importantes porque sugieren que los padres pueden estar más satisfechos con la atención neonatológica si se les brinda una educación más completa sobre cómo cuidar a sus recién nacidos. Además, la correlación hallada destaca, primordialmente, la importancia en optimizar la entidad de salud en términos de calidad pertinente a la atención médica en general. Esto llevo a que, se determinó en que un hospital puede continuar trabajando en optimizar la educación del usuario y en la calidad de las acciones neonatológicas para aumentar la satisfacción de los padres.

Hagen et al. (2019), desarrollaron un estudio con el fin de determinar la vinculación entre el cuidado del neonato y la satisfacción de la madre y el entorno cercano de esta en 6 diferentes provincias de Noruega. Para dar respuesta al objetivo se propuso el diseño no experimental, al hacer uso de un proceso de datos numérico se optó por el enfoque la cuantitativa, correlacional, de corte prospectiva multicéntrico entre los años 2015-2016. La muestra estuvo enmarcada por 450 personas haciendo uso del NSS-13. Encontrando que existe un nivel alto en cada una de las variables y que estas se evidencian en el Rho de Spearman de 0.300. Lo que llevo a concluir por parte de los investigadores que existe una relación moderada entre las variables estudiadas en los diferentes condados de Noruega. El estudio de Hagen et al. (2019), aporta al presente estudio al brindar evidencia adicional sobre la relación entre el cuidado del neonato y la satisfacción de la madre y el entorno cercano. Mientras que el estudio de Hagen et al. se centró en provincias de Noruega, el estudio actual se enfocó en el Hospital San José del Callao en Perú. Ambas investigaciones utilizaron metodologías cuantitativas y correlacionales para examinar esta relación. Aunque los resultados difieren en términos de los valores específicos de las variables y coeficientes de correlación, ambos estudios coligen en la existencia de una vinculación entre el cuidado del neonato y la satisfacción de la madre. Mientras que la investigación de Hagen et al. halló una relación moderada (Rho de Spearman de 0.300), el presente estudio identificó una fuerte asociación positiva entre estas variables. Estas conclusiones respaldan la importancia de un cuidado de calidad en la experiencia de las madres y resaltan la relevancia de abordar estas dimensiones en el contexto de la atención perinatal.

A **nivel nacional** se obtuvo lo siguiente:

Rodríguez López & Arevalo Marcos (2023), realizaron un estudio que tuvo como fin el determinar la vinculación existente entre la calidad del cuidado enfermero y la percepción de los pacientes ha de estar satisfechos en una institución nacional de la ciudad de Lima, Perú. Para esto hicieron uso de un diseño no experimental enfocados en un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. Para esto utilizaron como muestra a 105 pacientes y utilizaron dos cuestionarios una para observar la calidad y otra denominada SERVQUAL el cual fue modificado. El 53% obtuvo un nivel alto de calidad y un 86% estuvieron satisfechos lo que es una muestra de una correlación con las dimensiones técnico/científica, humana y entorno con un P valor de 0,001 con un Rho de 0,307 representando una correlación positiva baja. Lo que los llevo a concluir una relación existente entre las variables estudiadas. El estudio realizado por Rodríguez López & Arevalo Marcos (2023), ofrece una contribución significativa al campo de la investigación de las variables estudiadas. Estos hallazgos pueden guiar intervenciones y mejoras en la práctica enfermera, enfocándose en los factores técnico/científica, humana y del entorno para promover una atención de calidad y una experiencia satisfactoria para los pacientes.

El artículo que aborda un estudio realizado por Muñoz Santillan (2022), tuvo como fin investigar la correlación de la atención del neonato y la satisfacción materna en el proceso de pandemia, COVID-19. La metodología utilizada, tuvo como eje principal el diseño no experimental, así también, fue y cuantitativa transversal, descriptiva y correlativa. Se entrevistó a un conjunto de 78 madres mediante preguntas validadas y confiables. El estudio encontró que la atención perinatal de alta calidad estuvo asociada significativamente en la satisfacción materna durante la COVID-19 ya que se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.691. Concluyendo en que el estudio enfatizo la importancia de brindar una atención prenatal adecuada para garantizar el bienestar y la satisfacción de las madres, particularmente en tiempos de crisis. Es crucial resaltar que el estudio reveló que las madres que recibieron apoyo continuo de sus proveedores de atención médica tenían un mayor nivel de satisfacción en comparación con aquellas que no lo recibieron. Esto destaca la importancia de establecer una relación sólida los recursos humanos en salud y las puérperas, lo que puede tener un impacto positivo en su experiencia general. El estudio también recomendó la implementación de la

telemedicina y la atención prenatal virtual para dar garantía del acceso a una atención con estándares de calidad excelente, incluso en momentos de crisis.

Con la finalidad de mencionar la vinculación de la atención personalizada que brinda un experto y la acción de satisfacer al usuario que recibe atención en neonatología en la unidad de Salud Santa Mara-Cutervo en el año 2021, Pizarro Saavedra (2022), realizó una investigación que pretenda dar respuesta a dicha problemática. Por este motivo, el enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, descriptivo, de correlación cruzada. Se utilizaron como herramientas de medición el Cuestionario de SERVQUAL; 168 usuarios contribuyeron a la demostración. Además, la ratio de satisfacción general de los pacientes fue del 72,3 %, mientras que la tasa de usuarios insatisfechos fue del 27,7 %, a cerca de las pruebas inferenciales el Rho de Pearson demostró una correlación muy baja con un 0.086. Concluyendo en la necesidad de mejoras en los aspectos estudiados para acrecentar la satisfacción general del paciente. El estudio encontró que la acción de cuidado personalizada brindada por profesionales enfermeros tenía una correlación baja con la satisfacción del usuario. Los pacientes que recibieron una atención más personalizada informaron niveles más altos de satisfacción con su experiencia general. Esto sugiere que invertir en capacitación y recursos para que los profesionales de enfermería brinden atención personalizada podría conducir a una mayor satisfacción de la madre en los establecimientos de salud. Además, el estudio encontró que la comunicación fue un requisito clave para establecer el grado de atención personalizada brindada. Por lo tanto, optimizar las habilidades y estrategias de comunicación del cuerpo de enfermeros también podría conducir a niveles más altos de atención personalizada..

Castro Medina, (2020), realizó una investigación cuantitativa para conocer el nivel de atención del purpureo en el área de neonatología del Hospital General Puyos. El estudio utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva transversal correlacional e incluyó a 138 purpureas de neonatos hospitalizados que se obtuvieron a través de un muestreo por conveniencia. Los hallazgos mostraron un 69% de las madres que pensaban que la atención estaba en el medio del camino favorable, mientras que el 21% y el 10% pensaban que estaba en el medio del camino desfavorable. Concluyendo que el 90% de las madres informaron que el médico que trató a su hijo mostró interés en la salud de su hijo, lo que demostró un

alto nivel entre los usuarios del área de neonatología. Del estudio se destacó que gran parte de las madres (78%) quedaban satisfechas con la cantidad de información que se les proporcionó sobre la condición médica y el tratamiento de sus hijos. Sin embargo, solo el 45% de las madres informaron sentirse involucradas en la cadena de toma de acciones decisivas sobre el cuidado de su hijo. Además, el estudio encontró que el promedio de la estadía en la unidad sanitaria para los recién nacidos fue de 5 días, siendo la razón más común de hospitalización los problemas respiratorios. Estos hallazgos se pueden utilizar para optimizar la calidad prestada al usuario de salud.

Llerena Ururi (2020), tuvieron como principal objetivo el determinar ciertas características asociadas a la satisfacción de las madres de un hospital de seguridad social de ESSALUD en Yanahuara, Perú. Para esto hizo uso de un enfoque cuantitativo, transversal y correlacional. Emplearon la encuesta SERVQUAL la cual fue adaptado. Obteniendo que el usuario estaba satisfecho en un 41.18% y aquellas características a la satisfacción fue el ser primerizas y casadas con un Chi cuadrado con P valor de 0.028 y 0.020 respectivamente. Concluyendo que, si existe una satisfacción del usuario destacando las dimensiones seguridad, empatía y fiabilidad y el estar casada está asociada a una mayor percepción de la satisfacción y el ser primeriza, a una menor. El estudio realizado por Llerena Ururi (2020), aporta a la investigación actual al proporcionar información relevante sobre las características asociadas a la satisfacción de las madres en un hospital de seguridad social en Yanahuara, Perú. Mientras que el presente estudio se centra en asociar las variables de estudio en el área de neonatología, el estudio de Llerena Ururi se enfoca en características específicas relacionadas con la satisfacción en un entorno hospitalario. Los resultados de ambos estudios ofrecen perspectivas complementarias sobre los elementos agrupados a la satisfacción de las mamás. Mientras que el presente estudio destaca la importancia de la calidad del cuidado de enfermería y sus diferentes dimensiones, el estudio de Llerena Ururi resalta la influencia de ser primeriza y estar casada en la satisfacción de las madres. Estos hallazgos contribuyen a comprender los factores que se asocian las variables en entornos de atención médica.

En el estudio de Arias Antara (2019), la autora tuvo como finalidad establecer los niveles de satisfacción con la atención que brindan las enfermeras en una

Unidad Neonatal de Huánuco. La exploración empleó una metodología cuantitativa, correlativa y prospectiva con un tamaño de muestra de 45 madres que rellenaron un cuestionario. Los resultados revelaron una relación significativa entre las variables estudiadas que se muestran en las tres dimensiones: humana, técnica y científica ya que el chi cuadrado obtenido fue de 54,603 con un p valor de ,000. Finiquitando que coexiste una relación de las variables estudiadas. El hallazgo del estudio se destacó porque informaron mayores niveles de familiaridad en el sistema sanitario y mayor probabilidad de recomendar el hospital a otras personas. Así también, se recalcó la importancia de brindar cuidado de alta calidad a las mamás y sus recién nacidos en la unidad neonatal. También enfatizo la importante que es el rol de los proveedores de servicios médicos prioricen la satisfacción del usuario y se aseguren una atención con los más altos estándares de humanidad, competencia técnica y precisión científica.

Con respecto a las **bases teóricas** a cerca de la variable satisfacción se detallan las definiciones:

En el marco conceptual, la satisfacción del usuario según la atención sanitaria es uno de los temas más relevantes y de gran interés para la gestión de los centros de salud (Cecagno et al., 2020; Demis et al., 2020). Según Ivelisse Gómez-Sangama (2017), la satisfacción como un reflejo de la calidad al proporcionar como son atendidos los enfermeros, y los centros sanitarios tienen la responsabilidad en garantizar que el paciente perciba comodidad y satisfacción con el servicio recibido (Silesh & Lemma, 2021). Además, la satisfacción puede ser utilizada como una herramienta para identificar los impedimentos que obstaculizan un trato satisfactorio y así poder gerenciar oportunamente la atención en cada área (Mocumbi et al., 2019; Shiferaw et al., 2022). Por su parte, De los Ríos Castillo & Ávila Rojas (2004), define que la acción de satisfacer como una sensación de comodidad y bienestar personal, así como la conformidad con el entorno que influye en el usuario. Es vital subrayar que la satisfacción está estrechamente vinculada con la recompra o la reutilización del servicio o producto proporcionado por la organización (Butt et al., 2013; Ding et al., 2019; Kalisch et al., 2009), lo que la convierte en un aspecto fundamental para la gestión de los centros de salud. Kotler & Armstrong (2013), presentan una definición más detallada de la satisfacción, la cual se compone de tres elementos primordiales como el rendimiento percibido, las

expectativas y los niveles de satisfacción, que se dividen en bajo, medio y alto, y que representan la insatisfacción, la satisfacción moderada y la completa satisfacción, respectivamente.

El satisfacer al usuario en los centros sanitarios es un aspecto crucial en el desarrollo de una gestión efectiva (Yu et al., 2023; Zeng et al., 2023). Comprender los factores que están vinculados en la satisfacción del usuario, así como utilizarla como una herramienta para la identificación de obstáculos en la atención, puede contribuir significativamente a la mejora continua del servicio brindado. Por tanto, para la presente investigación la satisfacción es entendida como la resultante de percepciones y procesamiento de datos en la mente del usuario, con relación a las expectativas del este con los beneficios brindados por las entidades de salud. La calidad sanitaria, por otro lado, se define en la capacidad de las entidades de salud para llegar a el usuario alcance sus expectativas.

La importancia de estudiar las variables propuestas radica en su impacto directo en la experiencia de atención y los resultados de salud (Lee & Je, 2022; Liu et al., 2022; Mohammadi et al., 2022). La satisfacción del usuario ha sido reconocida como un indicador clave en la calidad de los servicios de salud, reflejando la percepción subjetiva de los pacientes sobre la atención recibida (Kruszecka-Krówka et al., 2019; Lv et al., 2019; Papastavrou et al., 2014). Evaluar y comprender la satisfacción de los pacientes es esencial para contribuir a la calidad en la atención y garantizar un enfoque centrado en el paciente (Sankar et al., 2017; Wigert et al., 2014).

A cerca del Modelos teórico-vinculados a la satisfacción, se encuentra la definida por Peplau (1997), en su modelo de principios de base. Todo aquello que constituya un obstáculo para satisfacer una escasez, un deseo o una meta compone "un fracaso". Dado que la asistente en salud llega a incrementar la ansiedad de la persona atendida llamada paciente al no informarle lo suficiente o al no responder preguntas, etc.

De la misma forma, Stover et al. (2017), menciono que otro punto de vista crítico para comprender la satisfacción materna es proporcionado por la teoría de la autonomía de Deci y Ryan. Según esta teoría, la satisfacción de las madres está vinculada a su percepción de tener autonomía, competencia y relaciones sociales satisfactorias en su papel de madres. Las madres informaron que se sienten más empoderadas y competentes para tomar decisiones con

respecto al trato de los recién nacidos, lo que conduce a una mayor satisfacción (Dewana et al., 2016).

El enfoque de la teoría de la congruencia de género de Feldman está en correspondencia con la satisfacción materna y la percepción de la madre entre su papel tradicional y su participación en el parto.

Con respecto a las **dimensiones de la segunda variable satisfacción** es definida por Saturno-Hernández et al. (2022), como el Cuidado Holístico, las formas de comunicación y los comportamientos profesionales. Estas dimensiones fueron expuestas después de una ardua investigación en la que abordaron diferentes modelos que median la satisfacción concluyendo en las tres: a) cuidado holístico; b) formas de comunicación c) comportamiento profesional; como las indicadas para medir la acción de satisfacer a las madres.

La primera dimensión, denominada "cuidado holístico", es la atención integral que reciben las madres siendo conscientes de sus necesidades emocionales, físicas y sociales. Implica tratar a la madre como una persona integral y brindarle el apoyo emocional y físico adecuado durante todo el proceso de maternidad (Bonilla Gavilán, 2021). La segunda dimensión de la comunicación se relacionó con eficacia en la que se comunican los proveedores de atención médica y las madres (Barrera Román & Huapaya Echarri, 2021). Un intercambio de información claro y preciso, y lo capaz que se puede ser al escuchar y comprender las preocupaciones y necesidades de las madres son componentes esenciales de una comunicación eficaz. La tercera dimensión, conducta profesional, enfatizo a cómo el profesional de la salud se comporta y actúan con las madres (Zepeda Pérez, 2021). Lo cual Implica una actitud considerada, comprensiva y razonable por parte de los prestadores de atención, así como un trato justo y equitativo

Estos tres factores —cuidado holístico, estilos de comunicación y conducta profesional— han sido reconocidos como esenciales para medir las acciones de satisfacción de la madre.

Por otro lado, a cerca de la comprensión de definiciones relacionadas a la variable calidad del cuidado enfermero. Se conoce que la **calidad** se ha convertido en un indicador crucial para las instituciones, especialmente para las unidades de salud.

Diferentes organizaciones de salud han llegado a un consenso conceptual definiendo la calidad como la disposición en los servicios sanitarios otorgados al usuario, promoviendo resultados que benefician a la población (Organización Panamericana de la Salud, 2021). Por lo tanto, la calidad es el conglomerado de caracteres que conforman un bien o servicio para satisfacer las expectativas del usuario. Según Donabedian (1992), la calidad se evalúa en tres procesos interrelacionados; Lima dos Santos et al. (2021), por su parte, destacó que la atención brindada por el profesional de la salud está estrechamente comprendida con la acción de satisfacer las personas cercanas al usuario que recibió las prestaciones del centro sanitario. Donabedian (1992), propone que se debe ofrecer un mayor beneficio al paciente por un riesgo bajo, lo que es un claro reflejo de una mayor resolución de las organizaciones prestadoras de servicios. Este conjunto de propiedades que permite mejorar el cuidado en recién nacidos es un tema crítico en la atención sanitaria. Ya que la calidad, según el Ministerio de Salud (2018), tiene el objetivo crucial de reducir la morbimortalidad neonatal mediante la mejora en la atención y la ejecución de procedimientos e intervenciones eficientes, enfocándose en la participación comunitaria y familiar, en los establecimientos públicos y privados de salud en todo el país, según su complejidad.

En el marco de las **bases teóricas** vinculadas a la variable, se halló aquella que tiene como fundamento a la enfermería como una profesión humanista, holística empática que brinda el cuidado del neonato respetando las creencias y valores de sus familiares planteada principalmente por **Watson**. Este teorista tuvo en consideración que brindar atención es esencial para las enfermeras y debe ser integral, amable y centrada en la calidad de vida. Por lo anterior que la salud está íntimamente ligada a la unidad y armonía mental, física, emocional y espiritual, haciendo del cuidado de enfermería una práctica con un fundamento espiritual y filosófico y un estándar profesional de ética.

La teoría de Ramona Mercer, conocida como la Teoría del Rol Maternal, destaca el importante papel de la puérpera en el cuidado del neonato, estableciendo un vínculo afectivo que involucra cuidados y satisfacción. Esta teoría considera múltiples factores, tales como la salud materna, la edad, la relación con la pareja y las características del lactante, lo que resalta la importancia de un cuidado integral y personalizado. En este contexto, el personal enfermero que

trabajo en el servicio de cuidado al puerperio desarrolla un rol fundamental en la atención del neonato, quien es totalmente dependiente y requiere de cuidados especiales durante las 24 horas del día. Debido a esto, el enfoque de la atención neonatal debe estar en mejorar su calidad de vida, reducir las complicaciones y garantizar un desarrollo neurológico adecuado para su integración futura en la sociedad.

La teoría de la jerarquía de las necesidades, expuesta por Maslow, hace referencia a cada una de las cinco categorías que se relacionan con las necesidades humanas en la fase neonatal del ciclo de vida. Según Maslow, todo individuo tiene la necesidad de satisfacer las necesidades fisiológicas, además de necesidades psicológicas como amor, pertenencia, estima y autorrealización, las cuales pueden ser expresadas mediante el llanto y la sonrisa. Es esencial que un profesional brinde un nivel humanizado de atención a los papas sobre lo importante que es la atención de las necesidades del neonato como se mencionó anteriormente.

La teoría de King es una teoría que proporciona un marco para la práctica de enfermería. Esta teoría está enfocada en la persona como un todo y su vínculo con su entorno, proporcionando una base para la enfermería holística. King define a la enfermería como una carrera que tiene como fin facilitar el bienestar de las personas y el promover la salud a través de la interacción del enfermero y el usuario. Por lo tanto, se enfoca en la personalización de la atención de enfermería para cada individuo. La teoría de King describe tres sistemas interrelacionados que influyen en la experiencia de la persona en los sistemas personal, interpersonal y social.

A cerca de las Dimensiones de la calidad del cuidado enfermero en un nivel de calidad óptimo es una meta significativa para garantizar la satisfacción del usuario. La calidad en este ámbito se basa en factores esenciales como la personalización, continuidad, humanidad, oportunidad y eficiencia de la atención brindada. Según el Colegio de Enfermeros (2021). Así mismo, la calidad en el cuidado enfermero, presenta **características y dimensiones** que son mencionadas por Bustamante-Fustamante & Gálvez-Díaz (2017), quienes utilizaron el modelo desarrollado por Donabedian con la dimensión Técnico – Científica, dimensión Humana y, en tercer lugar, dimensión del Entorno.

La **dimensión técnica** del cuidado enfermero se refiere a las destrezas, conocimientos y pericias que el enfermero debe poseer para desempeñar adecuadamente su rol. Esta dimensión debe medirse con regularidad y se basa en criterios técnicos y científicos. El personal de enfermería debe contar con la cualificación necesaria para brindar atención de alta calidad y su grado de conocimiento debe ser respaldado por la ciencia (Quispe Valencia & Lissette Stefany de Jesús, 2017).

La dimensión **interpersonal** en el contexto de la enfermería se relaciona con la conducta del profesional de la salud en su entorno laboral, lo cual es percibido de manera positiva por el paciente, lo que a su vez resulta en la confianza y seguridad de éste. Es fundamental que en situaciones donde el paciente se encuentra en una situación sensible, el enfermero tenga valores elevados en esta dimensión, ya que está vinculada con la satisfacción del paciente.

Por otra parte, la **dimensión del entorno** en el contexto de la atención sanitaria se refiere a las condiciones adecuadas para la atención del paciente. Es fundamental que las compañías de salud ofrezcan precios y servicios adecuados, comodidad, privacidad, confianza, ambiente e iluminación, limpieza, orden, responsabilidad y relaciones humanas para poder satisfacer las expectativas de los pacientes.

En la **atención de enfermería**, según Watson, se promueve la salud y el desarrollo del individuo mediante la relación interpersonal, técnicas y procedimientos, y el uso del método científico, tomando en cuenta valores y creencias del individuo, así como el conocimiento y juicio crítico.

El término "**madres**" se refiere biológicamente a individuos de sexo femenino que han tenido descendencia directa o han parido uno o más hijos.

El término "**recién nacido**" es definido como el periodo del ciclo de vida que incluye el tiempo desde la concepción hasta el final de los primeros 28 días de vida, ya sea por parto natural o cesárea. Está determinado por los cambios físicos que experimenta el bebé durante el proceso de adaptación. Estos cambios pueden tener efectos significativos a largo plazo. El término es atribuido a aquellas personas que nacieron prematuras, durante el término o después del término.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Investigación Básica. Debido a que incide en la búsqueda de soluciones a las problemáticas planteadas de la investigación empleando el método científico. Según Hernández-Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio (2014), es esencial obtener información que no esté distorsionada sobre el hecho o fenómeno de estudio, esto quiere decir que la atención ofrecida por la institución no demanda modificación de datos, lo que está en línea con la afirmación de Bernal Torres (2010).

3.1.2. Diseño de Investigación

No experimental. A causa de que el investigador no altera la investigación. Así también, se determinó que el fenómeno no es experimental ya que no se ha realizado ningún experimento y, lo que es más importante, no ha involucrado ninguna variable (Bernal Torres, 2010).

Corte transversal. Ya que se examinaron la data recopilada por el cuestionario en un solo momento. En relación con esto fue transversal (también conocida como transeccional), dado que la recolección de datos perteneció a un punto específico en el tiempo y su objetivo principal fue identificar y examinar la relación entre variables en ese momento.

Enfoque cuantitativo. Considerando que se realizó la recolección de data numérica con la finalidad de ser analizados estadísticamente en la prueba de las hipótesis propuestas.

Método hipotético deductivo. Debido al enfoque anteriormente mencionado, la metodología de investigación que se desarrollo es el hipotético deductivo. El método implica proporcionar opciones para abordar la necesidad actual y examinar las posibles respuestas a ese problema (García Velázquez & Hernández Gracia, 2013). Se definieron las hipótesis específicas a partir de la hipótesis general.

3.1.3. Nivel de investigación

Correlacional. El análisis se llevó a cabo a nivel correlativo y su fin fue resaltar el vínculo entre dos o más variables o conceptos en un momento dado. Debido al objetivo a desarrollar en el Hospital San José del Callado el vínculo existente entre las variables la investigación es correlativa (Buendía et al., 2000).

Investigación descriptiva. Porque se buscó describir y explicar lo que se investiga; correlacional, debido a que se midió dos variables, evaluando la correspondencia estadística entre ellas. Así también y como lo expresa Buendía et al. (2000), si existe una relación entre dos variables, está determinada por el grado de correlación. En este caso, el nivel de cuidado brindado por el personal médico y la satisfacción de los contribuyentes de la RN. García Velázquez & Hernández Gracia (2013), menciona que en este tipo de diseño se relacionan las variables para ser contrastadas en las hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

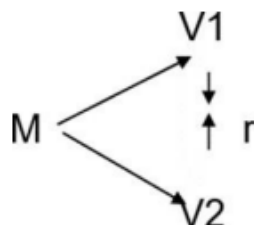


Figura 1. Evaluación de la relación entre variables; Ecuación de diseño de investigación.

Fuente: (García Velázquez & Hernández Gracia, 2013).

Elaboración. Propia

Para poder entender la figura anterior se debe entender la siguiente leyenda “M” igual muestra, “V (1)” igual a “Calidad de Atención perinatal” y “V (2)” igual a “Satisfacción de las madres”.

3.2.1. Variable X: Satisfacción de las madres

- Dimensión X1: Cuidado Holístico
- Dimensión X2: Formas de Comunicación
- Dimensión X3: Comportamiento profesional

Definición conceptual. Según De los Ríos Castillo & Ávila Rojas (2004), la satisfacción es un elemento deseable e importante del desempeño del cuidado. Para Pineda Zúñiga (2004). Todavía cabe adicionar que, la satisfacción que percibe el usuario es aquel grado o nivel de correspondencia entre las aspiraciones de la madre, sobre la atención óptima y su percepción de la atención real que recibe en la atención del recién nacido. Con relación a la importancia de la variable de satisfacción en las madres, se debió a que las enfermeras logren una atención eficiente en la satisfacción de necesidades brindándole una atención de calidad al neonato.

Definición operacional. La percepción que las puérperas tuvieron de los cuidados de enfermería que se prestaron fue evaluada a través de un cuestionario de opción múltiple que tuvo en cuenta factores como la adecuación de la atención del recién nacido y la satisfacción de los cuidadores. A través de las dimensiones de: (a) cuidado holístico; b) canales de comunicación; y c) conducta profesional, esta satisfacción se vuelve manejable.

Indicadores. Escuchado, cuidados continuados, empatía, paciencia, ofrece explicaciones, sonrisa, presentarse, responde preguntas, rapidez, habilidad técnica, resuelven problemas, trabajo en equipo.

Escala de medición. Ordinal.

3.2.2. Variable Y: calidad de los cuidados del recién nacido

- Dimensión Y1: Técnica -Científica
- Dimensión Y2: Humana
- Dimensión Y3: Entorno

Definición conceptual. En cuanto a esta variable, la función de la profesional de la salud es fundamental para atender al recién nacido con las normas y protocolos establecidos. (Almeida et al., 2016).

Dicha variable presenta ciertas características que son detalladas por Izquierdo (2004), como los atributos de la enfermería que constituyen la base de la profesión, desde una perspectiva holística son vistos como un medio para lograr un fin importante para la salud de las personas. Aquellos atributos son los siguientes: es intencional, está planeado, es un proceso y tiene fases (relacional, interpersonal y personal) porque es competente, requiere preparación profesional. Por otro lado, con respecto a la madre del recién nacido Hospitalizado, según Doris Delgadillo Morales (2014), menciono que la enfermera debe brindarle apoyo psicológico y emocional y enseñar a la madre del cuidado tanto desde la prevención hasta el tratamiento y así tener, como resultado todas las expectativas y deseos positivos de los padres.

En cuanto a la importancia de la atención, según la Organización Mundial de la Salud (2020), el cuidado adecuado del recién nacido es esencial para garantizar la salud del bebé y la calidad de vida que tendrá en el futuro. Las primeras horas de vida de un niño permiten una atención de alta calidad, previniendo complicaciones y enfermedades, y evitando que el recién nacido sea hospitalizado.

Definición operacional. La calidad de la atención dada por los enfermeros fue medida por la Escala Likert, que considero las siguientes dimensiones: a) técnico científico; b) humano-interpersonal; y c) medio ambiente. Las intervenciones de enfermería se llevan a cabo mientras interactúan con los padres para fomentar la confianza, la empatía, la seguridad y la diligencia con el fin de satisfacer sus necesidades

Indicadores. Efectividad, eficacia, información, conocimientos, respeto, información a los padres, amabilidad, visita parental, equipamiento adecuado moderno, infraestructura funcional, ambientes iluminados y limpieza y orden.

Escala de medición. Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. **Población**

Conviene subrayar que la población estuvo compuesta por las madres del Servicio de Neonatología del Hospital san José, tanto de alojamiento conjunto y cuidados intermedios, las cuales mensualmente son atendidas en la entidad de salud del Callao. Siendo 130 madres, las cuales fueron tomadas para el estudio.

Según Arias-Odón (2012), es un conjunto de unidades a partir de las cuales se recopiló información para obtener conclusiones y hallazgos estadísticos que se crearán y proporcionarán conocimientos teóricos.

Criterios de Inclusión. es sostenida por aquellas Madres de las edades de 15 a 45 años. Del mismo modo que fueron Madres con recién nacidos y que desearon ser parte y firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión. Madres con edad menor a 15 y mayor a 45 años. Estas con hijos con edades mayores al primer mes. Y, por último, aquellas que no tuvieron el interés de ser parte de la investigación.

3.3.2. **Muestra**

Según Fidias (2012), una muestra es cualquier operación a nivel de grupo que examina la colocación de una determinada particularidad sobre toda la población con el fin de identificar y caracterizar un subconjunto de ella.

Por esta razón para la cantidad de sujetos de estudio se procedió a establecer una muestra igual a la población ya que se trabajó con el total de las madres disponibles y accesibles; es decir que el número de la muestra será de 130 madres.

3.3.3. **Muestreo**

Fue no probabilística sensal y por conveniencia porque el investigador eligió de manera arbitraria cuantos participantes habría en el estudio.

Bernal Torres (2010) afirma que una herramienta de investigación esencial que debe utilizarse para determinar la composición de la población es el muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis.

Madres de recién nacidos de alojamiento conjunto y de Cuidados intermedios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se tuvo en consideración que, para obtener información sobre las variables a examinar, la técnica usada fue la encuesta. Esta se compone de un conjunto de elementos para el proceso de recopilación de información primaria (Buendía et al., 2000).

3.4.2. Instrumentos

Se hizo uso del cuestionario como instrumento de recolección (Rojas Crotte, 2011): 1 (satisfacción de las madres), 2 (calidad del cuidado del neonato)

La encuesta estuvo compuesta por una escala Likert, lo que nos permitió alcanzar objetivos primarios y secundarios propuestos en la investigación. (Ñaupas et al., 2018).

Por este motivo y en la recolección de la información se usó los cuestionarios validados por Romero García (2016), y Muñoz Santillan (2022), para los cuestionarios de la Satisfacción de las madres y el cuidado respectivamente- Estos cuestionarios fueron puesto a prueba al análisis de la fiabilidad, y fueron adaptados al contexto en el cual se requería investigar, esto se muestra en el **ANEXO III.**

En el presente informe se replicó dichos cuestionarios contextualizando a la realidad del presente estudio. Los cuales sirvió para establecer 24 ítems. Se tuvo en cuenta la estructura de la oración que el autor original planteó en su investigación. El detalle técnico de los instrumentos usados se muestra a continuación:

3.4.3. Ficha técnica de instrumento 1

Nombre: Instrumento para medir la satisfacción de las madres
Autor: Romero García (2016).
Dimensiones: Cuidado Holístico, Formas de Comunicación y Comportamiento profesional
Baremos: siguiente baremo por tres niveles Nivel malo < 12 - 20 >, Nivel regular < 21 - 39 > y Nivel Bueno < 40 - 60 >.

3.4.4. Ficha técnica de instrumento 2

Nombre: Instrumento para medir la calidad del cuidado de las madres
Autor: Muñoz Santillán (2022).
Dimensiones: Técnica -Científica, Humana y Entorno.
Baremos: siguiente baremo por tres niveles Nivel malo < 12 - 20 >, Nivel regular < 21 - 39 > y Nivel Bueno < 40 - 60 >.

3.4.5. Validez y confiabilidad

Teniendo en cuenta lo mencionado por Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018), la validez de un instrumento se define como aquel grado en que la organización es efectiva para calcular lo que se pretende investigar según los objetivos.

A cerca de la validación del instrumento “Satisfacción de las madres y Cuidado enfermero” se tuvo en cuenta la validez realizada por los autores de los cuestionarios adaptados. Romero García (2016) y Muñoz Santillan (2022), para los cuestionarios de la Satisfacción de las madres y el cuidado respectivamente. Estos cuestionarios fueron validados por expertos y a su vez pasaron por un análisis factorial tal como se muestra en el **ANEXO VIII**.

De igual forma, a parte de la validez de los instrumentos originales, en correspondencia a la presente investigación se evaluó el instrumento con los criterios dados por la institución universitaria por los expertos tal como se muestra a continuación:

Tabla 1*Validez según expertos.*

Expertos	Criterios de evaluación
Padilla Montes, Felicita Martha	Válido, aplicar
Lluen Miranda, Farah Karin	Válido, aplicar
Luna Abanto, Katia Adela	Válido, aplicar

Nota: lista de validador

Para establecer la validez de ambas herramientas, se realizó un estudio piloto en el que se aplicaron a 30 madres primerizas que recibían atención en el Hospital San José. Cabe mencionar que después de la recolección de data, se manejó el software estadístico SPSS static para la obtención de la prueba de confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Por otro lado, es importante tener en cuenta que se verificó la confiabilidad del instrumento, como lo indica el coeficiente alfa de Cronbach a continuación:

Tabla 2*Coefficiente de fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,973	24

Nota: alfa de crombach

De la Tabla 2 se puede apreciar que el instrumento tuvo un coeficiente de fiabilidad muy alto tal como lo menciona Díaz de Iparraguirre (2009), en la escala propuesta para medir los resultados expuestos por el Alfa de Cronbach.

Por tal motivo se finiquitó que el instrumento es fiable, lo que es muestra una confiabilidad muy alta. Así también es un instrumento válido ya que el minucioso análisis del instrumento adaptado a la presente investigación así lo demuestra.

3.5. Procedimientos

Para recoger los datos, se envió una carta a la dirección del hospital junto con una copia a la unidad de formación de la UCV. Una vez que se otorgó el permiso, los datos solo se recopilaron una vez utilizando instrumentos validados y con las pruebas piloto adecuadas (que se utilizaron como demostración del método). Se presentó el propósito y la metodología del estudio, se informó a la madre que la recolección de datos es anónima y se le pidió que sea honesta y veraz en sus respuestas, firmando el consentimiento informado antes de la presentación. La frecuencia de recogida fue diaria en el transcurso de cuatro semanas. Después de adquirir los datos, las encuestas se organizaron y se colocaron en números relacionados para que la información pueda investigarse más a fondo y se puedan obtener resultados, de acuerdo con un análisis estadístico de Excel y una escala Likert. La autorización fue autorizada por el comité de investigación y la Dirección del Hospital San José del Callao, el cual se evidenció en el documento realizado por la institución. Este puede ser visualizado en el **ANEXO IX-X**.

3.6. Método de análisis de datos

Con el objeto de definir el método de análisis de datos, se estableció que, para examinar la data, se usó un proceso estructural, sistémico y coherente. En primer lugar, se recopilaron los datos. A continuación, se organizaron y tabularon los datos. Para obtener la importancia de la relación entre estas variables, los resultados se enviaron a la herramienta estadística IBM SPSS Stactic versión 24 para su análisis.

3.7. Aspectos éticos

La gestión previa se realizó en coordinación con la alta dirección del hospital en el Callao.

Las identidades de las madres estuvieron protegidas por el número de ficha que apareció en la esquina superior derecha del forms de la encuesta, teniendo en cuenta los principios de bondad, justicia e imparcialidad.

Antes de la encuesta, se explicaron a las encuestadas las razones de la investigación actual y no se hizo pública ninguna información personal de la encuesta.

La identidad de la madre estuvo protegida, teniendo en cuenta la autonomía, el beneficio, la justicia y la no malversación de fondos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis estadístico descriptivo

4.1.1. Primera Variable: Satisfacción de la madre y sus dimensiones.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la primera variable

Escala de medición	<u>Satisfacción</u>		<u>Cuidado</u>		<u>Formas de</u>		<u>Compromiso</u>	
	<u>Madres</u>		<u>holístico</u>		<u>comunicación</u>		<u>Profesional</u>	
	fe	%	fe	%	fe	%	fe	%
Bajo	2	1,6	2	1,5	3	2,3	4	3,1
Medio	25	19,2	22	17,0	19	14,6	13	10,0
Alto	103	79,2	106	81,5	108	83,1	113	86,9
Total	130	100,0	130	100,0	130	100,0	130	100,0

Nota. Describe la distribución de frecuencias de la variable Satisfacción con sus 3 dimensiones

Interpretación. En relación con los resultados, se observó que 79,2% del total de las madres manifestaron que el servicio que recibe por parte de las enfermeras es alto, el nivel medio de satisfacción fue señalado por un 19,2% de las madres, un mínimo porcentaje, representado por un 1,6%, reportó un nivel bajo de satisfacción en general. A causa de los anterior, resultados reflejaron una tendencia positiva en cuanto a la satisfacción de las madres en el entorno neonatal. Al analizar la dimensión de "**Cuidados holísticos**", se encontró que el porcentaje de madres que percibió un nivel alto fue de un 81,5%, mientras que un 17% señaló un nivel medio y un 1,5% fue bajo. En relación con la dimensión de "**Formas de comunicación**", un destacado 83,1% reportó un alto nivel de formas de comunicación mientras que un 14,6% señaló un nivel medio y un solo 2,3% de las madres consideró que las formas de comunicación fueron insatisfactorias. En cuanto a la dimensión de "**Comportamiento Profesional**", se evidenció que un 86,9% reportó un alto nivel de profesionalismo, mientras que un 10,0% de las madres un nivel medio y un pequeño porcentaje, representado por un 3,1%, percibió un nivel bajo de profesionalismo en el personal.

4.1.2. Análisis Estadístico descriptivo de la variable de cuidados del recién nacido y sus tres dimensiones.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la segunda variable

Escala de medición	<u>Cuidado Enfermero</u>		<u>Técnico científico</u>		<u>Humana</u>		<u>Entorno</u>	
	fe	%	fe	%	fe	%	fe	%
	Bajo	2	1,5	2	1,5	8	6,2	1
Medio	25	19,2	11	8,5	22	16,9	25	19,2
Alto	103	79,2	117	90,0	100	76,9	104	80,0
Total	130	100,0	130	100,0	130	100,0	130	100,0

Nota. Describe la distribución de frecuencias de la variable Cuidado enfermero con sus 3 dimensiones

Interpretación. En relación a los resultados, de las 130 madres, se observó en la **Tabla 4** que, respecto al **Cuidado Enfermero**, un 79,2% (103), expresó un alto nivel, el nivel medio de cuidado fue señalado por un 19,2% (25) de las madres, mientras que un inferior porcentaje, representado por un 1,5% (2), reportó un nivel bajo. Al analizar la dimensión de **"Técnico científico"**, se encontró un significativo 90% (100) de las madres que manifestaron un alto nivel, mientras que un 8,5% (22) señaló un nivel medio y un nivel bajo con un 1,5% (2). En relación con la dimensión **"Humana"**, se observó que un destacado 76,9% (100) señaló un alto nivel de cuidado humano, un 16,9% (22) señaló un nivel medio y un 6,2% (8) de las madres consideró un nivel bajo. En cuanto a la dimensión de **"Entorno"** se evidenció que un significativo 80,0% (104) reportó un alto nivel, un 19,2% (25) de las madres un nivel medio, mientras que un bajo porcentaje, representado por un 0,8% (1).

4.2. Análisis Estadístico inferencial

Al realizar un estudio en el que la población supera los 50 individuos y se evidencia una falta de normalidad en los datos se utilizó Kolmogorov-Smirnov ya que el grado de Sig es menor a 0.05, es un dato sólido para inferir que no siguen una distribución normal ver **ANEXO XI**. Dadas las características de la muestra y la no normalidad de los datos, es recomendable utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, puesto que ofrece una solución estadística robusta.

A diferencia del coeficiente de correlación de Pearson, el anterior se basa en los rangos de los datos, lo que permite examinar relaciones no lineales y es menos sensible a valores atípicos o a la falta de normalidad en los datos. Esto es especialmente relevante para la investigación planteado, donde las variables a menudo no seguían una distribución normal y las relaciones fueron complejas.

Por tanto, al obtener valores de significación inferiores a 0.001, fue un indicativo claro de que las variables no tienen una distribución normal, validando el uso del coeficiente de correlación de Spearman.

Contrastación de la Hipótesis general

Ho: No existe una relación directa entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.

Hg: Existe una relación directa entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.

Tabla 5

Correlaciones entre variables Satisfacción de madres y Cuidado enfermero

			Satisfacción	Cuidados
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1	,841**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	130	130
	Cuidados	Coeficiente de correlación	,841**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	130	130

(**) la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Describe la correlación de las variables.

Interpretación. Con respecto a la **Tabla 5** se presenta los hallazgos obtenidos de la correlación de Spearman entre las variables Satisfacción de las madres y Cuidado Enfermero en una muestra de 130 casos. La correlación entre Satisfacción de las madres y cuidados de enfermería es de 0,841**, puesto que indica una fuerte asociación positiva entre ambas variables, significando además que si la satisfacción de las madres se incrementa en un 100 por ciento los cuidados se incrementan en un 84 por ciento. Además, el valor p asociado a la correlación tiene una significancia bilateral igual a 0,001, que es menor a 0,05, ofreciendo entonces la oportunidad de aceptar la hipótesis planteada, rechazando la nula.

Contrastación de Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación directa entre la satisfacción de las madres y la dimensión técnica científica del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.

H₁: Existe una relación directa entre la satisfacción de las madres y la dimensión técnica científica del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.

Tabla 6

Correlación entre la variable satisfacción y la dimensión técnica científica

		Satisfacción	Científico	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1	,827**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	130	130
	Científico	Coeficiente de correlación	,827**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	130	130

(**) la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Describe la correlación de la variable Satisfacción y dimensión Científico.

Interpretación Con respecto a la **Tabla 6** mostro una correlación de Spearman entre Variable de Satisfacción y dimensión técnico científico, es de 0,827**, teniendo en cuenta que indica una fuerte asociación positiva entre ambas variables. Esta correlación indica que un aumento del 100 por ciento en la satisfacción de las madres se asocia con un incremento del 82 por ciento en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica científica. Estos hallazgos demuestran la importancia de la satisfacción materna como predictor de la calidad asistencial y respaldan la hipótesis planteada en el estudio. Además, el valor p asociado a la correlación es menor que 0,001, lo que indica que esta asociación es estadísticamente significativa. Por tanto, es aceptada la H₁, rechazando la nula

Constatación Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación directa entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión humana del cuidado enfermero al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.

H₂: Existe una relación directa entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión humana del cuidado enfermero al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.

Tabla 7

Correlación entre la variable satisfacción y la dimensión humana.

		Satisfacción	Humana
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,788**
		N	130
	Humana	Coeficiente de correlación	,788**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	130

(**) la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Describe la correlación de la variable Satisfacción y Dimensión humana.

Interpretación. En relación con la **Tabla 7** mostro una correlación de Spearman entre Variable Satisfacción de madres y Dimensión humana, es de 0,788**, lo anterior indica una dinámica asociación positiva entre ambas variables. Esta correlación indica que existió una relación significativa entre la satisfacción percibida por las madres y la calidad del componente humano en la atención brindada por el personal de salud. Es decir, a medida que la satisfacción de las madres aumenta en un 100 por ciento, también lo hace la percepción de una atención más humana en un 78 por ciento. Estos hallazgos respaldan la hipótesis planteada en el estudio. Además, el valor p asociado a la correlación es menor que 0,001, lo que indica que esta asociación es estadísticamente significativa. Por tanto, es aceptada la H₂, rechazando la nula.

Contrastación de Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación directa entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión entorno del cuidado enfermero al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022

H₃: Existe una relación directa entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión entorno del cuidado enfermero al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.

Tabla 8

Correlación entre la variable satisfacción y la dimensión entorno

			Satisfacción	Entorno
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1	,711**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	130	130
	Entorno	Coeficiente de correlación	,711**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	130	130

: (**) la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Describe la correlación de la variable Satisfacción y Dimensión entorno.

Interpretación. La **Tabla 8** mostro una correlación de Spearman entre Variable Satisfacción y la dimensión Entorno es de 0,711**, esto indica una fuerte asociación positiva entre ambas variables. Esta correlación sugiere que a medida que aumenta el nivel de satisfacción de las madres en un 100 por ciento, también se observa un incremento en la percepción positiva del entorno en la atención brindada en un 71 por ciento. Estos hallazgos respaldan la hipótesis planteada en el estudio. Además, el valor p asociado a la correlación es menor que 0,001, lo que indica que esta asociación es estadísticamente significativa. Por tanto, es aceptada la hipótesis H₃ , rechazando la nula.

V. DISCUSIÓN

Según el análisis que describe cada una de las variables estudiadas, de la primera, satisfacción, de las madres se observó que del 100% de los encuestados, el 79,2% (103) describe un nivel alto, el 19,2% (25) un nivel medio y el 1,6(%) mostro un nivel bajo. Esto indica que gran parte de las madres encuestadas expresaron un grado significativamente elevado de satisfacción con los cuidados dados en el espacio de neonatología. Del mismo modo, estos resultados revelan la importancia de considerar la satisfacción de las madres como un indicador clave de la calidad del cuidado otorgado. Cabe mencionar que, el hecho de que la mayoría de las madres hayan reportado un nivel alto con respecto a la variable satisfacción sugiere que el personal de enfermería ha logrado brindar un cuidado de calidad y satisfactorio, lo cual es fundamental para el bienestar del binomio madre-niño. Sin embargo, es necesario señalar que el porcentaje de madres que expresaron un nivel medio o bajo de satisfacción también requiere atención. Estos resultados podrían ser indicativos de áreas de mejora en la prestación de cuidados, y destacan la importancia de continuar buscando estrategias para garantizar la satisfacción en el entorno de neonatología.

En continuación, a cerca del análisis descriptivo, de la variable Cuidado enfermero, se observó que el 79,2% (103) describe un nivel alto, el 19,2% (25) un nivel medio y el 1,5% (2) mostro un nivel bajo. Esto indica que la gran mayoría de las madres encuestadas percibieron que el cuidado proporcionado por las enfermeras a sus recién nacidos fue de alta calidad y satisfactorio. Del mismo modo, estos resultados evidencian la importancia de conservar y optimizar constantemente la calidad del cuidado enfermero en el área de neonatología. Por esta razón, es fundamental trabajar en el fortalecer las habilidades y capacidades de las enfermeras, así como en el establecimiento de protocolos y prácticas que garanticen un cuidado de alta calidad y promuevan la seguridad y el bienestar de los recién nacidos.

De acuerdo con la hipótesis general, que respalda el objetivo general de la investigación, se evidenció una significancia bilateral igual a $0.001 < 0.05$, lo cual conduce a la aceptación de la hipótesis general, esta plantea la presencia de una relación directa de la variable satisfacción de las madres y la calidad del cuidado enfermero al recién nacido. Además, se observó un coeficiente de correlación de Rho Spearman con un p valor de 0.841, indicando una correlación altamente positiva. Estos resultados indican que a medida que aumenta el nivel de satisfacción, también se incrementa en gran medida el nivel de calidad del cuidado. Esta asociación positiva y directa entre la satisfacción de las madres y la calidad del cuidado resalta la importancia de considerar la satisfacción de las madres como un indicador fundamental en la evaluación de la calidad del cuidado enfermero en el contexto neonatal.

Estos hallazgos fueron consistentes con investigaciones previas en el campo de la salud perinatal y el cuidado neonatal. Por su lado Sinaga (2021), evidenció una correlación entre la satisfacción y el cuidado con un chi-cuadrado con una significativa de $0.000 < 0.05$. Así también Salcedo Hernández (2020), halló una correlación un Rho de Spearman de 0,542. Sin embargo, en lo que no coincidieron este estudio fue en el grado de correlación ya que estas dos mostraron una correlación moderada, a diferencia a la del presente estudio que demostró una correlación altamente significativa de 0.841. Siendo una relación adecuada y favorable. Las teorías del cuidado enfocados en la familia y la teoría del cuidado humano de Watson dan respuesta y respaldaron estos resultados. Estas teorías enfatizaron lo importante que es brindar una atención de calidad a la madre. Cuando estas percibieron una alta calidad de cuidados de enfermería, experimentaron mayor satisfacción, lo que a su vez pudo estar relacionado en su bienestar emocional y en la forma de percibir el cuidado recibido por su recién nacido.

Los hallazgos que se obtuvieron son altamente significativos para optimizar la calidad de atención en el área de neonatología. La correlación positiva encontrada entre las variables respalda la importancia del presente trabajo como profesional de la salud. De la misma manera, estos hallazgos reforzaron la idea de que ofrecer una atención centrada en la calidad, en el usuario y su familia, es fundamental en el cuidado neonatal. Al aplicar las teorías del cuidado relacionados

a la familia y la teoría del cuidado humano, se logró respaldar empíricamente su efectividad. La satisfacción de las madres no solo es una métrica de la calidad de los cuidados de enfermería, además está estrechamente relacionada con su bienestar emocional y su percepción del cuidado recibido a su recién nacido. Lo cual destaca la necesidad de priorizar la atención centrada en el entorno cercano de la familia, fomentando una comunicación abierta, brindando apoyo emocional y promoviendo un entorno seguro y acogedor. Estas acciones pueden contribuir a la satisfacción de las madres y, a su vez, mejorar la experiencia global del cuidado neonatal.

De acuerdo con la primera hipótesis específica, que respalda el primer objetivo específico de la investigación, se halló una significancia bilateral igual a $0.000 < 0.05$, lo que lleva a la aceptación de la H_1 que postula una relación directa de la variable satisfacción de las madres y la dimensión técnico-científica del cuidado al recién nacido. Además, se observó un Rho Spearman con un valor de p de 0.827, indicando una correlación altamente positiva. Estos resultados destacan que de la manera en que aumenta el nivel de satisfacción de las madres, también acrecienta de manera significativa el nivel de calidad del cuidado proporcionado. Esta asociación positiva y directa resalta la importancia de considerar la satisfacción de las madres como un indicador fundamental en la estimación de la calidad del cuidado enfermero neonatal.

Estos resultados se relacionaron con investigaciones previas que han destacado la importancia de la competencia técnica y científica del personal de enfermería en el cuidado neonatal. Por su lado Lake et al. (2020). demostró una correlación entre la satisfacción y el la dimensión técnico-científica con un Rho de Spearman de 0.5. Sin embargo, esta correlación era negativa, lo muestra una relación indirecta y negativa lo cual es una clara diferencia entre lo hallado en el presente estudio ya que obtuvo un coeficiente de 0.827, muestra una correlación muy alta y positiva. Esto es respondido y respaldado por la teoría del cuidado, ya que enfatizo la necesidad de emplear conocimientos y habilidades científicas en la práctica de enfermería. Cuando las madres percibieron que el personal de enfermería poseyó una sólida base científica y técnica, fue más probable que experimenten una mayor satisfacción con el cuidado recibido por su recién nacido.

Se considera que estos hallazgos tienen implicaciones considerables en la práctica clínica y en la formación de los profesionales de enfermería. Una correlación significativa y positiva entre la satisfacción de las madres y la dimensión técnica-científica subraya la relevancia de tener un personal capaz y competente en el área de neonatología. Según lo observado en la institución de salud es un claro reflejo del respaldo de la idea de que la competencia técnica y científica del personal de salud desarrollan un rol fundamental en la satisfacción de las madres. Al contar con conocimientos actualizados y habilidades prácticas basadas en la evidencia, los profesionales de la salud pueden brindar un cuidado de alta calidad. La teoría del cuidado basado en la evidencia, respaldada por estos hallazgos, enfatizó la importancia de integrar la comprensión científica en la toma de decisiones y la implementación de intervenciones de enfermería. Se observó en el personal al aplicar en la práctica clínica las mejores evidencias disponibles, los profesionales de enfermería pueden garantizar una atención segura, efectiva y centrada en el paciente.

De acuerdo con la segunda hipótesis específica, que sustenta el segundo objetivo específico, se halló una significancia bilateral igual a $0.000 < 0.05$, lo que lleva a la aceptación de la H₂ que postula una relación directa entre la variable satisfacción de las madres y la dimensión humana del cuidado al recién nacido. Además, se observó un coeficiente de correlación de Rho Spearman con un valor de p de 0.788, indicando una correlación altamente positiva. Estos hallazgos resaltan que cuando aumenta el nivel de satisfacción de las madres, también lo hace y de manera significativa el nivel de cuidado humano brindado. Esto implica que cuando las madres perciben que el personal de enfermería muestra empatía, compasión y una actitud cálida, experimentan una mayor satisfacción con el cuidado recibido por sus recién nacidos. Estos resultados respaldan la importancia de promover y fortalecer la dimensión humana del cuidado enfermero en el área de neonatología, ya que contribuye de manera significativa a la satisfacción de las madres y al bienestar emocional de los recién nacidos.

Estos hallazgos respaldaron la importancia de la empatía, la compasión y el trato humano en la atención perinatal tal como lo señala Santana Carlos (2019) quien obtuvo un Rho de Spearman de 0.902 al determinar la asociación entre la satisfacción y la dimensión humana. Por otro lado, Sinaga (2021) contrasta los

hallazgos descriptivos, debido a que solo el 58,9% tuvo un nivel alto en el cuidado, en contraste el 90% tuvo un alto nivel de cuidado en el HSJ. Esta teoría respalda estos resultados, ya que destaco la relevancia de las interacciones humanas significativas en el cuidado enfermero. Cuando las madres percibieron que el personal de enfermería muestra sensibilidad, comprensión y una actitud cálida hacia ellas y sus bebés, es más probable que experimentaron una mayor satisfacción con el cuidado recibido. Estos resultados resaltaron la importancia de promover la dimensión humana del cuidado enfermero en el área de neonatología para mejorar la experiencia de las madres y el bienestar emocional de los recién nacidos.

Se considera que los resultados obtenidos fueron altamente relevantes para el ámbito de la atención en el área de neonatología. La correlación positiva y significativa encontrada entre el nivel de satisfacción de las madres y la dimensión humana del cuidado enfermero resalto la importancia de promover un enfoque centrado en la relación interpersonal y el trato humano en la práctica de enfermería neonatal. Lo observado en el Hospital San José del Callao respaldaron la teoría del cuidado centrado en la relación interpersonal de Swanson, la cual enfatizo la relevancia de las interacciones significativas entre el personal de enfermería y las madres en el proceso de cuidado. La empatía, la compasión y una actitud cálida por parte de los profesionales de enfermería tienen un impacto significativo en la experiencia de las madres y contribuyeron a su nivel de satisfacción. Es fundamental que los profesionales de enfermería en el área de neonatología sean conscientes del impacto positivo que pueden tener en la experiencia de las madres y en el bienestar emocional de los recién nacidos a través de su dimensión humana de cuidado. Esto implica establecer una comunicación efectiva, mostrar sensibilidad y comprensión hacia las necesidades emocionales de las madres, y brindar un apoyo adecuado durante todo el proceso de atención perinatal. La importancia de promover la dimensión humana del cuidado enfermero en la neonatología radica en el hecho de que las madres se encuentran en un momento de vulnerabilidad emocional y necesitan sentirse escuchadas, comprendidas y respaldadas en todo momento. Cuando el personal de enfermería demostró un enfoque humano en su práctica, las madres experimentaron una mayor satisfacción

con el cuidado recibido y esto pudo tener un impacto positivo en su bienestar emocional, así como en la percepción del cuidado brindado a sus recién nacidos.

De acuerdo con la tercera hipótesis específica, que sustenta el tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una significancia bilateral igual a $0.000 < 0.05$, lo que lleva a la aceptación de la H_3 que postula una relación directa entre la variable satisfacción de las madres y la dimensión entorno del cuidado al recién nacido. Además, se observó un coeficiente de correlación de Rho Spearman con un valor de p de 0.711, indicando una correlación altamente positiva. Estos hallazgos destacan que a medida que aumenta el nivel de satisfacción de las madres, también se incrementa de manera significativa el nivel de calidad del entorno de cuidado proporcionado. Esta asociación positiva y directa entre la satisfacción de las madres y la dimensión entorno resalta la importancia de brindar un entorno físico y social favorable para el cuidado neonatal. Proporcionar un entorno limpio, seguro y acogedor puede contribuir significativamente a la satisfacción de las madres y a la percepción positiva del cuidado brindado a sus recién nacidos. Estos hallazgos respaldan la necesidad de enfocarse en la mejora continua del entorno de cuidado para garantizar una atención de calidad y promover el bienestar de los recién nacidos y sus madres.

El estudio mostro una correlación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción de las madres y la dimensión entorno del cuidado enfermero en el área de neonatología. Un coeficiente de Spearman de 0.711 sugirió una relación moderada entre estas variables. Estos resultados resaltaron la importancia del entorno físico y social en el cuidado neonatal. Al igual que Santana Carlos (2019), hallo un Rho de Spearman de 0.908 (alta), sin embargo, obtuvo un nivel medio en el entorno, en contraste al 80% que tuvo un alto nivel de entorno en el HSJ. De la misma forma, estos resultados se encuentran apoyados con lo que sostiene la teoría del entorno terapéutico de Nightingale promociona el cuidado de los pacientes lo cual respaldo estos hallazgos, ya que enfatizo la influencia del entorno en la salud y el bienestar. Un entorno limpio, seguro y acogedor pueda contribuir a la satisfacción de las madres y su percepción positiva del cuidado brindado a sus bebés en neonatología. Sin embargo, es importante destacar que el coeficiente de correlación moderado sugiere que otros factores puedan influir en la satisfacción de las madres más allá del entorno físico.

En el área de neonatología del hospital san José del Callao se pudo observar una correlación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción de las madres y la dimensión del entorno del cuidado enfermero en el área de neonatología. El coeficiente obtenido indico una relación moderada entre estas variables, lo que sugiere que el entorno físico y social desempeña un papel importante en la experiencia de cuidado de las madres y sus recién nacidos. La creación de un entorno limpio, seguro y acogedor en la unidad de neonatología puede contribuir significativamente a la satisfacción de las madres y a su percepción positiva del cuidado brindado a sus bebés. Un entorno físico adecuado puede transmitir confianza, comodidad y tranquilidad a las madres, lo que a su vez puede influir en su percepción de la calidad del cuidado enfermero. Sin embargo, es fundamental reconocer que la satisfacción de las madres no depende únicamente del entorno físico. Otros factores, como la competencia técnica del personal de enfermería, la comunicación efectiva, la empatía y la disponibilidad de recursos, también desempeñan un papel crucial en la experiencia de cuidado. Estos aspectos pueden tener cierta relación en la percepción de las madres sobre la calidad y la satisfacción general con el cuidado brindado.

A cerca de la metodología que se utilizó en el estudio de la satisfacción y calidad en el Hospital San José del Callao presenta varias fortalezas y debilidades. Entre las fortalezas se encuentra el enfoque cuantitativo utilizado, que permitió recopilar datos numéricos y realizar análisis estadísticos para establecer correlaciones entre las variables estudiadas. Además, el estudio se realizó en un área específica, la de neonatología, lo que permitió una precisión oportuna en la recopilación de datos y una focalización en un grupo específico de pacientes. Sin embargo, también se identifican algunas debilidades en la metodología utilizada. En primer lugar, el estudio se basó únicamente en la autopercepción de las madres, lo que puede introducir sesgos y limitar la objetividad de los resultados. Además, se utilizó un diseño transversal, lo que impide establecer relaciones causales y limita la capacidad de análisis de cambios a lo largo del tiempo. A pesar de estas limitaciones, el estudio realizado en el Hospital San José del Callao brinda información valiosa sobre la relación entre la satisfacción y calidad en el ámbito de la neonatología. Estas consideraciones metodológicas son importantes para

interpretar los resultados de manera adecuada y resaltar tanto las contribuciones como las limitaciones del estudio.

La investigación realizada sobre la satisfacción y calidad en el Hospital San José del Callao tiene una relevancia significativa en el entorno científico social en el que se despliega. En primer lugar, este estudio contribuye al conocimiento científico en el rubro de la salud perinatal y el cuidado neonatal, al explorar la relación entre las variables estudiadas en un entorno específico. Estos hallazgos brindan información relevante para comprender cómo los aspectos técnicos, humanos y ambientales del cuidado enfermero están asociados a la experiencia de las madres y el bienestar de los recién nacidos. Además, este estudio tiene implicaciones prácticas importantes. Al identificar la relación de las variables, se pueden tomar medidas para mejorar la atención y la experiencia de las madres en el área de neonatología. Estos hallazgos pueden ser utilizados para implementar estrategias de mejora de la calidad, capacitación del personal y diseño de entornos adecuados que promuevan la satisfacción de las madres y el bienestar de los recién nacidos. En términos sociales, esta investigación contribuye a la promoción de la salud materno-infantil al destacar la importancia de un cuidado enfermero de calidad y centrado en las necesidades del binomio madre-niño. Estos resultados pueden servir como base para la formulación de políticas y programas de salud que busquen mejorar la calidad de los servicios de neonatología y promover una atención más centrada en la familia.

En general, los hallazgos destacaron la importancia de la calidad de los cuidados de enfermería en el área de neonatología y su impacto en la satisfacción de las madres. La atención centrada en el vínculo madre-bebé, la competencia técnica-científica, la dimensión humana del cuidado y el entorno físico y social desempeñando un papel decisivo en la experiencia de las madres y el bienestar de los recién nacidos. Estos resultados respaldaron la necesidad de continuar promoviendo y mejorando la atención perinatal en el Hospital San José del Callao y otros entornos de neonatología.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA, se determinó la relación entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022, puesto que la investigación demostró una óptima relación con un coeficiente alto de significancia. de 0,841**, lo que indica una fuerte asociación positiva entre ambas variables

SEGUNDA, se determino la relación entre la satisfacción de las madres y la dimensión técnica científica del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022. Habiendo tenido, el valor p asociado a la correlación menor a 0,001, lo que indica que esta asociación es estadísticamente significativa.

TERCERA, se determino la relación entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión humana del cuidado enfermero al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022. La relación entre la satisfacción de las madres y la percepción del trato humano recibido es un tema relevante en el campo de la salud y la atención médica. Numerosos estudios han investigado esta asociación en diferentes contextos y poblaciones. Este hallazgo tuvo implicaciones importantes para la mejora de la calidad de la atención médica. Los resultados sugirieron que enfocarse en mejorar el trato humano y la interacción entre los profesionales de la salud y las madres puede tener un impacto positivo en la satisfacción de las madres

CUARTA, se determino la relación entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión entorno del cuidado enfermero al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022. La satisfacción de las madres en el contexto de la atención médica, particularmente en el cuidado infantil, ha sido un tema de interés creciente en la investigación. Se reconoce que la satisfacción de las madres puede tener un impacto significativo en la experiencia y los resultados de salud de los niños. En el contexto específico de la relación entre la satisfacción de las madres y la percepción del entorno, se observó que las madres que se sienten

satisfechas con la atención médica de sus hijos tienden a percibir el entorno como más favorable en términos de calidad de atención, competencia del personal, limpieza y comodidad de las instalaciones.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA, se recomienda a las autoridades y jefaturas del Hospital San José y Región Callao que, para una mayor satisfacción de madres frente al cuidado de sus neonatos, se realicen programas de capacitación y concientización sobre la importancia del trato humano y empatía en la atención médica, así como promoviendo una cultura organizacional centrada en el paciente usuario más aun en el binomio madre niño.

SEGUNDA, se recomienda a la jefatura de enfermería, coordinar cursos y congresos gratuitos o con becas, sobre atención de calidad, y capacitación profesional para estimular al personal y lograr un enfoque óptimo de los profesionales de enfermería y tener personal altamente calificado en la atención de los recién nacidos y pacientes en general, esto respecto al objetivo específico técnico científica

TERCERA, se recomienda a Jefatura Recursos Humanos promover a través de recompensas o incentivos para que el personal profesional se esmere en brindar un cuidado holístico y humanizado al paciente, logrando el objetivo específico de cuidado humano y ser conocido en toda región Callao como un hospital con un alto nivel de atención, con eficiencia y eficacia hacia sus usuarios, enfatizando a la población materna y neonatal.

CUARTA, recomendar a todos los Directivos correspondientes que coordinen con la región Callao (DIRESA), para promover y buscar mejoras en cuanto a la infraestructura, ambiente e incremento de personal de enfermería y lograr los objetivos correspondientes en cuanto al entorno, logrando de esta manera que el hospital San José sea un hospital de alto nivel de complejidad y brindar una atención de calidad a los pacientes dando énfasis a la población infantil y materna.

REFERENCIAS

- Akkoyun, S., & Tas Arslan, F. (2019). Investigation of stress and nursing support in mothers of preterm infants in neonatal intensive care units. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 33(2), 351–358. <https://doi.org/10.1111/scs.12630>
- Almeida, F. de A., Moraes, M. S. de, & Cunha, M. L. da R. (2016). Taking care of the newborn dying and their families: Nurses' experiences of neonatal intensive care. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 50(spe), 122–129. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420160000300018>
- Arias Antara, , Hilda Maria. (2019). *Satisfacción de la madre sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en la Unidad de Neonatología del Hospital II Essalud Huanuco-2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6339/PAGS00143A72.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias-Odón. (2012). *El proyecto de investigación inducción a la metodología* (Editorial Episteme, Ed.; 6a ed.). https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022, noviembre 10). *El BID aprueba US\$36 millones para mejorar la atención de salud en Sergipe, Brasil*. <https://www.iadb.org/es/noticias/el-bid-aprueba-us36-millones-para-mejorar-la-atencion-de-salud-en-sergipe-brasil>
- Barrera Román, D. M., & Huapaya Echarri, M. K. (2021). *Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos hospital materno infantil el Carmen.Huancayo I trimestre 2020*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10559/Aguirre_Paz_Yanira_del%20Pilar%20y%20Bocanegra_Vega_Yoheli_Natali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (P. Educación, Ed.; Tercera ed, Vol. 4, Número 1). <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>

- Bonilla Gavilán, K. V. (2021). *Percepción de calidad del cuidado que brinda enfermería y satisfacción de los padres del neonato internado en una unidad de Cuidados Intensivos Neonatal, Callao 2021* [Tesis de especialidad]. Universidad Norbert Wiener.
- Buendía, L., Colás, P., & Hernández, F. (2000). *Métodos de investigación en psicopedagogía* (McGraw Hill, Ed.).
- Bustamante-Fustamante, F. L., & Gálvez-Díaz, N. del C. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *TZHOECOEN*, 9(1). <https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>
- Butt, M. L., McGrath, J. M., Samra, H. (Abou), & Gupta, R. (2013). An Integrative Review of Parent Satisfaction with Care Provided in the Neonatal Intensive Care Unit. *Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 42(1), 105–120. <https://doi.org/10.1111/1552-6909.12002>
- Camargo Gonzales, L., Taipe Huaman, V., & Chero Pacheco, V. H. (2018). Percepción de los padres y calidad en el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en un hospital en Perú, 2017. *Ágora Revista Científica*, 4(2). <https://doi.org/10.21679/arc.v4i2.85>
- Castro Medina, N. I. (2020). *Percepción de los usuarios sobre calidad de atención en el servicio de neonatología del Hospital General de Puyo* [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11751/1/TUAEXCOMS S001-2020.pdf>
- Cecagno, D., Fröhlinch, C. V. C., Cecagno, S., WeyKamp, J. M., Biana, C. B., & Soares, M. C. (2020). The experience in a neonatal intensive care unit mothers' point of view. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, 566–572. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.rpcf.v12.8827>
- Colegio de Enfermeros. (2021). *Memoria anual de colegio de enfermeros*. https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2023/01/MEMORIA-ANUAL-CEP-2021-2024-FINAL-29-12-22_compressed_compressed.pdf
- De los Ríos Castillo, J. L., & Ávila Rojas, T. L. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. *Algunas consideraciones en*

- el análisis del concepto: satisfacción del paciente*, 22(2), 128–137.
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- Demis, A., Nigatu, R., Assefa, D., & Gedefaw, G. (2020). Maternal Satisfaction with Intrapartum Nursing Care and Its Associated Factors among Mothers Who Gave Birth in Public Hospitals of North Wollo Zone, Northeast Ethiopia: Institution-Based Cross-Sectional Study. *Journal of Pregnancy*, 2020, 1–8.
<https://doi.org/10.1155/2020/8279372>
- Dewana, Z., Fikadu, T., G/ Mariam, A., & Abdulahi, M. (2016). Client perspective assessment of women's satisfaction towards labour and delivery care service in public health facilities at Arba Minch town and the surrounding district, Gamo Gofa zone, south Ethiopia. *Reproductive Health*, 13(1), 11.
<https://doi.org/10.1186/s12978-016-0125-0>
- Díaz de Iparraguirre, A. M. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación*, 33, 228–247.
- Ding, X., Zhu, L., Zhang, R., Wang, L., Wang, T.-T., & Latour, J. M. (2019). Effects of family-centred care interventions on preterm infants and parents in neonatal intensive care units: A systematic review and meta-analysis of randomised controlled trials. *Australian Critical Care*, 32(1), 63–75.
<https://doi.org/10.1016/j.aucc.2018.10.007>
- Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Organización Panamericana de la Salud*, 534, 382–404.
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/3315>
- Doris Delgadillo Morales. (2014). Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013. En *Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
<http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/4309>
- Fidias, G. (2012). El Proyecto de investigación introducción a la metodología científica. En *Editorial Episteme* (6ta ed.).
- García Velázquez, Ma. del R., & Hernández Gracia, T. J. (2013). Metodología de la investigación. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 2(3). <https://doi.org/10.29057/icea.v2i3.61>

- Hagen, I. H., Iversen, V. C., Nettet, E., Ormer, R., & Svindseth, M. F. (2019). Parental satisfaction with neonatal intensive care units: A quantitative cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 19(1), 37. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3854-7>
- Hernández-sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología De La Investigación. En *México*. <https://librosenpdf.org/metodologia-de-la-investigacion-sampieri/>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta* (Editorial Mc Graw Hill Education, Ed.; 2018a ed.). <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Ivelisse Gómez-Sangama. (2017). Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2016. *Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal*, 6(2), 22–26. <https://doi.org/10.33421/inmp.201793>
- Izquierdo, M. J. (2004). Del sexismo y la mercantilización del cuidado a su socialización: hacia una política democrática del cuidado. En *Congreso Internacional Sare 2003: "Cuidar cuesta: costes y beneficios del cuidado"*.
- Jaramillo Santiago, L. X., Osorio Galeano, S. P., & Salazar Blandón, D. A. (2018). Quality of Nursing Care: Perception of Parents of Newborns Hospitalized in Neonatal Units. *Investigación y Educación en Enfermería*, 36(1). <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n1e08>
- Kalisch, B. J., Landstrom, G. L., & Hinshaw, A. S. (2009). Missed nursing care: a concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 65(7), 1509–1517. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05027.x>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11a ed.).
- Kruszecka-Krówka, A., Smoleń, E., Cepuch, G., Piskorz-Ogórek, K., Perek, M., & Gniadek, A. (2019). Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in

- Paediatric Wards—A Preliminary Report. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10), 1774. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101774>
- Lake, E. T., Smith, J. G., Staiger, D. O., Hatfield, L. A., Cramer, E., Kalisch, B. J., & Rogowski, J. A. (2020). Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. *Frontiers in Pediatrics*, 8. <https://doi.org/10.3389/fped.2020.00074>
- Lake, E. T., Staiger, D., Edwards, E. M., Smith, J. G., & Rogowski, J. A. (2018). Nursing Care Disparities in Neonatal Intensive Care Units. *Health Services Research*, 53, 3007–3026. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12762>
- Lee, M.-J., & Je, N.-J. (2022). Influence of Good Death Perception, Moral Anguish, and End-of-life Care Attitude on End-of-life Care Performance of General Hospital Health Managers. *Journal of Environmental and Public Health*, 2022, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2022/7284959>
- Lima dos Santos, I. J., Castelo Branco de Oliveira, A. L., Assis Brito, M., Ribeiro da Costa, G., Soares e Silva, J., Astrês Fernandes, M., Lima dos Santos, I. J., Castelo Branco de Oliveira, A. L., Assis Brito, M., Ribeiro da Costa, G., Soares e Silva, J., & Astrês Fernandes, M. (2021). Atención de enfermería en la unidad de cuidado intensivo neonatal desde la perspectiva de las enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200006&Ing=es&nrm=iso&tlng=es
- Liu, S., Chen, L., Li, D., Yang, Q., Liu, F., & Cheng, Y. (2022). Study on Influencing Factors and Countermeasures of Elderly Nursing Services in the Elderly. *Applied Bionics and Biomechanics*, 2022, 1–7. <https://doi.org/10.1155/2022/4501228>
- LLerena Ururi, K. L. (2020). Algunas características asociadas a la satisfacción de las madres de los recién nacidos usuarios del consultorio externo de neonatología del hospital III Yanahuara febrero 2017. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 6(1), 2–9. <https://doi.org/10.35563/revan.v6i1.213>
- Lv, B., Gao, X., Sun, J., Li, T., Liu, Z., Zhu, L., & Latour, J. M. (2019). Family-Centered Care Improves Clinical Outcomes of Very-Low-Birth-Weight Infants:

- A Quasi-Experimental Study. *Frontiers in Pediatrics*, 7. <https://doi.org/10.3389/fped.2019.00138>
- Ministerio de Salud. (2018). *Minsa impulsa la gestión de calidad como política para optimizar los servicios de salud al ciudadano*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/20250-minsa-impulsa-la-gestion-de-calidad-como-politica-para-optimizar-los-servicios-de-salud-al-ciudadano>
- Mocumbi, S., Högberg, U., Lampa, E., Sacoor, C., Valá, A., Bergström, A., von Dadelszen, P., Munguambe, K., Hanson, C., & Sevene, E. (2019). Mothers' satisfaction with care during facility-based childbirth: a cross-sectional survey in southern Mozambique. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 19(1), 303. <https://doi.org/10.1186/s12884-019-2449-6>
- Mohammadi, F., Tehranineshat, B., Ghasemi, A., & Bijani, M. (2022). A Study of How Moral Courage and Moral Sensitivity Correlate with Safe Care in Special Care Nursing. *The Scientific World Journal*, 2022, 1–8. <https://doi.org/10.1155/2022/9097995>
- Muñoz del Carpio-Toia, A., Sánchez, H., Vergès de López, C., Sotomayor, M. A., López Dávila, L., & Sorokin, P. (2018). Tuberculosis en América Latina y el Caribe: reflexiones desde la bioética. *Persona y Bioética*, 22(2), 331–357. <https://doi.org/10.5294/pebi.2018.22.2.10>
- Muñoz Santillan, C. M. (2022a). *Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III Lima, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100941>
- Muñoz Santillan, C. M. (2022b). *Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III Lima, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Ñaupas, H., Marcelino, P., Valdivia, R., Jesús, D., Palacios, J., Hugo, V., & Delgado, E. R. (2018). *Metodología de la Investigación*.
- Organización Mundial de la Salud. (s/f). *Recomendaciones de la OMS sobre cuidados maternos y neonatales para una experiencia posnatal positiva: resumen ejecutivo*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240044074>

- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas: una renovación para el siglo XXI*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2021, febrero 3). *Informe latinoamérica*. <https://www.paho.org/es>
- Papastavrou, E., Andreou, P., & Efstathiou, G. (2014). Rationing of nursing care and nurse-patient outcomes: a systematic review of quantitative studies. *The International Journal of Health Planning and Management*, 29(1), 3–25. <https://doi.org/10.1002/hpm.2160>
- Peplau, H. E. (1997). Peplau's Theory of Interpersonal Relations. *Nursing Science Quarterly*, 10(4), 162–167. <https://doi.org/10.1177/089431849701000407>
- Peres, M. A. de A., Aperibense, P. G. G. de S., Dios-Aguado, M. de L. M. de, Gómez-Cantarino, S., & Queirós, P. J. P. (2021). The Florence Nightingale's nursing theoretical model: a transmission of knowledge. *Revista gaucha de enfermagem*, 42(spe), e20200228. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>
- Pineda Zúñiga, M. de las M. (2004). *Satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano*. Universidad Autónoma de Nuevo León .
- Pizarro Saavedra, K. M. (2022). *Atención personalizada por el profesional de enfermería y satisfacción del paciente en Neonatología del Hospital Santa María, Cutervo, 2021* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Quispe Valencia, L. E., & Lissette Stefany de Jesus, R. A. (2017). *Efectividad de un programa educativo en el conocimiento materno sobre cuidados del recién nacido* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://docplayer.es/95440259-Universidad-nacional-de-trujillo.html>
- Rodríguez Gambetta, P. G., Reategui Barrera, A., & Pantoja Sánchez, L. R. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1769. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
- Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, Dr. PhD.Sc. R. A. A. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista*

- Rojas Crotte, I. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*, 12(24), 277–297.
- Romero García, M. (2016). Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico [Tesis Doctoral, Universitat de Barcelona]. En *TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)*. <http://hdl.handle.net/10803/383031>
- Salcedo Hernandez, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sankar, V., Batra, P., Saroha, M., & Sadiza, J. (2017). Parental Satisfaction of Traditional System of Neonatal Intensive Care Unit Services in a Public Sector Hospital in North India. *South African Journal of Child Health*, 11(1), 54. <https://doi.org/10.7196/SAJCH.2017.v11i1.1253>
- Santana Carlos, J. G. (2019). *Evaluación de la satisfacción de los padres en función de localidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del hospital Matilde Hidalgo de Procel de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <https://core.ac.uk/download/pdf/486911825.pdf>
- Saturno-Hernández, P. J., Poblano-Verástegui, O., Flores-Hernández, S., Vieyra-Romero, W. I., Vértiz-Ramírez, J. de J., Bautista-Morales, A. C., Gómez-Cortez, P. M., & Alcántara-Zamora, J. L. (2022). Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. *Salud Pública de México*, 64(2), 179–187. <https://doi.org/10.21149/12874>
- Shiferaw, Z., Mahad, A., & Haile, S. (2022). Maternal satisfaction and associated factors towards institutional delivery service at public hospitals in the Somali region, Eastern Ethiopia. *PLOS ONE*, 17(11), e0277224. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0277224>

- Silesh, M., & Lemma, T. (2021). Maternal satisfaction with intrapartum care and associated factors among postpartum women at public hospitals of North Shoa Zone Ethiopia. *PLOS ONE*, 16(12), e0260710. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260710>
- Sinaga, S. N. (2021). Science Midwifery The Relationship of the Quality Dimensions of Antenatal Care Services with the Satisfaction of Pregnant Women in Trimester III in the Work Area in the Hutabayu Puskesmas, Simalungun Regency in 2022. En *Science Midwifery* (Vol. 9, Número 2). Online. <https://doi.org/https://doi.org/10.35335/midwifery.v9i2.853>
- Stover, J. B., Eugenia, F., Fabiana, B., Mercedes, E. U., & Liporace, F. (2017). Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica. *una revisión teórica PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA*, 14(2).
- The World Bank Group. (2018). Delivering Quality Health Services: A Global Imperative. En *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264300309-en>
- Villanueva Carrasco, R., Domínguez Samamés, R., Salazar de la Cruz, M., & Cuba Fuentes, M. S. (2020). Respuesta del primer nivel de atención de salud del Perú a la pandemia COVID-19. *An Fac med*, 81(3), 337–341. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/anales.v81i3.18952>
- Wigert, H., Dellenmark Blom, M., & Bry, K. (2014). Parents' experiences of communication with neonatal intensive-care unit staff: an interview study. *BMC Pediatrics*, 14(1), 304. <https://doi.org/10.1186/s12887-014-0304-5>
- Yu, R., Lian, Z., Ling, H., Sun, X., Gan, Q., Feng, L., Yan, Q., Chen, Y., & Liu, J. (2023). Association between Management Care Perception and Professional Quality of Life among Intensive Care Unit Nurses: A Cross-Sectional Study. *Perspectives in Psychiatric Care*, 2023, 1–8. <https://doi.org/10.1155/2023/4036014>
- Zeng, X., Yang, J., Li, Y., Chen, M., Wu, J., Hu, Y., Lu, W., Liu, J., Yang, Q., Guo, W., & Zhang, L. (2023). The Relationship between Nurses' Perceptions of Spirituality and Spiritual Care and Perceived Professional Benefits: A Correlation Study. *Perspectives in Psychiatric Care*, 2023, 1–11. <https://doi.org/10.1155/2023/1736608>

Zepeda Pérez, K. (2021). *Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales* [Tesis de Maestría, Universidad de Oviedo]. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/60277>

ANEXOS

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en Neonatología del hospital san José, callao 2023									
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Satisfacción de las madres						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
¿Cuál es la relación entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022?	Determinar la relación entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022	Existe una relación directa entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022	Cuidado Holístico	Escuchado	1	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	1= Bajo 2= Medio 3= Alto		
				Cuidados continuados	2				
			Empatía	3					
				Paciencia	4				
Formas de Comunicación	Ofrece explicaciones	5							
	Sonrisa	6							
Comportamiento profesional	Presentarse	7							
	Responde preguntas	8							
					09				
					10				
					11				
					12				
Variable 2: Calidad de Cuidados Enfermeros									
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
¿Cuál es la relación entre la satisfacción de madres y la dimensión técnica científica del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022?	Determinar la relación entre la satisfacción de madres y la dimensión técnica científica del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022	Existe una relación directa entre la satisfacción de madres y la dimensión técnica científica del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022	Técnica -Científica	Efectividad	13	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	1= Bajo 2= Medio 3= Alto		
				Eficacia	14				
Información	15								
Conocimientos	16								
¿Cuál es la relación entre la satisfacción de madres y la dimensión humana del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022?	Determinar la relación entre la satisfacción de madres y la dimensión humana del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022	Existe una relación directa entre la satisfacción de madres y la dimensión humana del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022	Humana	Respeto	17				
				Información a los padres.	18				
				Amabilidad	19				
				Visita parental	20				
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión entorno del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión entorno del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022.	Existe una relación directa entre el nivel de satisfacción de madres y la dimensión entorno del cuidado de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022	Entorno	Equipamiento adecuado y moderno	21-				
				Infraestructura funcional	22				
				Ambientes adecuadamente iluminados	23				
				Limpieza y orden	24				
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: no probabilístico por conveniencia Diseño: no experimental		Población: 130 Madres Muestra: el total de la población	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: describe los niveles de cada variable Inferencial: prueba de hipótesis				

ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION -		INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION DELAS MADRES	Esto se caracteriza como el resultado que el paciente experimenta como resultado de sentirse satisfecho con el cuidado de la atención del personal de salud. Esta conceptualización se desarrolló a partir del estudio cuantitativo, que se completó con la formulación de un modelo teórico de satisfacción con tres dimensiones: atención holística, canales de comunicación y conducta profesional. (de la Cueva et al, 2014 y Romero et al., 2013).	Es la respuesta expresada de la madre sobre la atención brindada en la entidad de salud desde su punto de vista, en sus dimensiones de cuidado Holístico, formas de comunicación y comportamiento profesional.	Cuidado Holístico	1	Escuchado	<p style="text-align: center;">ORDINAL: Ya que la escala de Likertes una variante de la escala ordinal que se utiliza para calcular la satisfacción de la unidad de estudio.</p> <p style="text-align: center;">CUESTIONARIO: (ESCALA DE LICKERT)</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p>
				2	Cuidados continuados	
				3	Empatía	
				4	Paciencia	
			Formas de Comunicación	5	Ofrece explicaciones	
				6	Sonrisa	
				7	Presentarse	
				8	Responde preguntas	
			Comportamiento profesional	9	Rapidez	
				10	Habilidad técnica	
				11	Resuelven problemas	
				12	Trabajo en equipo	
CUIDADO ENFERMERO	La enfermera abarca los cuidados autónomos y en colaboración que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, los cuidados durante la enfermedad y los cuidados paliativos. Los roles esenciales de una enfermera incluyen seguridad, fomento de un ambiente seguro, investigación, educación, participación en políticas de salud, manejo de pacientes y sistemas de salud que se escalan en sus tres dimensiones. Tecnología, humanidad y medio ambiente (Donabedian. A., 1990).	Es la respuesta expresada de la madre acerca de los cuidados del enfermero hacia el neonato en sus tres dimensiones.	Técnica -Científica	13	Efectividad	
				14	Eficacia	
				15	Información	
				16	Conocimientos	
			Humana	17	Respeto	
				18	Información a los padres.	
				19	Amabilidad	
				20	Visita parental	
			Entorno	21	Equipamiento adecuado y moderno	
				22	Infraestructura funcional	
				23	Ambientes adecuadamente iluminados	
				24	Limpieza y orden	

ANEXO III: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



INDICACIONES

El cuestionario que se le presentará a continuación utiliza una escala de Likert para medir su nivel de acuerdo o desacuerdo con diferentes afirmaciones. La escala de Likert consta de cinco opciones, donde 1 significa que está totalmente en desacuerdo, 2 significa que está en desacuerdo, 3 significa que está neutral, 4 significa que está de acuerdo y 5 significa que está totalmente de acuerdo. Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su opinión en cada afirmación. Por ejemplo, si usted está de acuerdo con una afirmación, seleccione la opción 4. Si usted está totalmente en desacuerdo con una afirmación, seleccione la opción 1".

Romero García (2016) -Satisfacción de las madres- y Muñoz Santillán (2022) -Calidad del cuidado-.

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN

Instrumento de Romero García (2016) Adaptado por: Ruth Pariasca Pérez							
Dimensión	Indicadores	Preguntas	1	2	3	4	5
Cuidado Holístico	Escuchado	1. ¿Siente que el personal de enfermería escucha sus preocupaciones y necesidades en relación con el cuidado de su recién nacido?					
	Cuidados continuados	2. ¿Siente que el personal de enfermería la ha atiende con continuidad a usted y a su recién nacido?					
	Empatía	3. ¿Siente que el personal de enfermería sabe ponerse en su lugar ante cualquier situación con su recién nacido?					
	Paciencia	4. ¿Siente que el personal de enfermería muestra					

		paciencia en sus cuidados?					
Formas de Comunicación	Ofrece explicaciones	5. ¿Siente que el personal de enfermería explica claramente beneficios de la Lactancia materna, cuidados y signos de alarma que puede presentar su recién nacido?					
	Sonrisa	6. ¿Siente que el personal de enfermería trabaja con una sonrisa en cada una de sus labores?					
	Presentarse	7. ¿El personal de enfermería se presenta cuando atiende a su recién nacido?					
	Responde preguntas	8. ¿Siente que el personal de enfermería responde oportunamente cuando usted tiene alguna duda, respecto a su recién nacido?					
Comportamiento profesional	Rapidez	9. ¿Las enfermeras atienden a su recién nacido con rapidez?					
	Habilidad técnica	10. ¿Las enfermeras saben cómo manejar adecuadamente las necesidades de su hijo demostrando habilidad técnica?					
	Resuelven problemas	11. ¿Las enfermeras demuestran seguridad y saben resolver problemas si se presenta con su recién nacido?					
	Trabajo en equipo	12. ¿Las enfermeras trabajan en equipo para proporcionar un cuidado integral a su hijo?					

VARIABLE 2: CALIDAD DEL CUIDADO

Instrumento de Muñoz Santillán (2022) -Calidad del cuidado- Adaptado por: Ruth Pariasca Pérez							
Dimensión	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Técnica- Científica	Efectividad	13. ¿Siente la atención recibida a su bebé por parte del personal de enfermería es efectiva y adecuada?					
	Eficacia	14. ¿Siente que el personal está debidamente calificado para manejar el cuidado de su hijo?					
	Información	15. ¿Siente que se le informa sobre los procedimientos adecuados para atender a su bebe?					
	Conocimientos	16. ¿Considera que, al cuidar a su bebé, se está utilizando técnicas y conocimientos actuales?					
Humana	Respeto	17. ¿Considera que el personal se identifica plenamente con Ud.?					
	Información a los padres.	18. ¿Recibe información de alguna eventualidad con su recién nacido					
	Amabilidad	19. ¿Cree que el personal es amable con Ud. y le proporciona apoyo emocional cuando lo requiere?					
	Visita parental	20. ¿Se facilita el ingreso del padre y se le informa adecuadamente?					
Entorno	Equipamiento adecuado y moderno	21. ¿Considera que las instalaciones y el mobiliario de la unidad de neonatología ofrecen una comodidad adecuada para su estadía y la de su recién nacido?					
	Infraestructura funcional	22. ¿Cree que los ambientes de hospitalización son cómodos?					
	Ambientes adecuadamente iluminados	23. ¿Cree que la iluminación es adecuada en los ambientes?					
	Limpieza y orden	24. ¿Percibe que el ambiente se encuentra ordenado y limpio?					

ANEXO IV: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO UCV

Consentimiento Informado

Yo, Ruth Antolina Pariasca Perez, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada **“Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022”**. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es “Determinar la relación entre la satisfacción de las madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del hospital San José del Callao 2022”. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la institución pública “Hospital San José del Callao”, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Ruth Pariasca Pérez

email: pariascaruth@gmail.com

y docente Asesor Ríos Ríos, Segundo Waldemar email: swriosr@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Lugar, 25 junio del 2023

ANEXO V: EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

FELICITA MARTHA PADILLA MONTES

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Felicitu Martha Padilla Montes		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()	Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia - Asesoría		
Institución donde labora:	Hospital San José - Callao		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

08. de ... 07 del 20. 21...

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRESA - HOSPITAL SAN JOSÉ
Dra. FELICITA MARTHA PADILLA MONTES
C.E.P. 28929 RNE: 29256 RNM: 151 RND: 147

Firma del experto
DNI: 09426341

8/7/23, 13:37

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PADILLA MONTES, FELICITA MARTHA DNI 09426341	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD Fecha de diploma: 17/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/04/2014 Fecha egreso: 18/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
PADILLA MONTES, FELICITA MARTHA DNI 09426341	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA: CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES Fecha de diploma: 10/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 12/03/2018 Fecha egreso: 26/07/2019	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN PERU
PADILLA MONTES, FELICITA MARTHA DNI 09426341	MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD Fecha de diploma: 03/08/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
PADILLA MONTES, FELICITA MARTHA DNI 09426341	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 27/10/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
PADILLA MONTES, FELICITA MARTHA DNI 09426341	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 13/11/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU

FARAH LLUEN MIRANDA

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	FARAH K. LLUEN MIRANDA
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica <input checked="" type="checkbox"/> Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	10 años: ASISTENCIAL Y DOCENCIA
Institución donde labora:	HOSPITAL SAN JOSE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>

8 de Julio del 2023


 Farah K. Lluen Miranda
 C. U. EN ENFERMERIA
 C.F. N. 41852120

Firma del experto
DNI: 41852120

8/7/23, 13:43

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LLUEN MIRANDA, FARAH KARIN DNI 41852120	TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL INFANTIL: CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO E INMUNIZACIONES Fecha de diploma: 31/03/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 30/09/2021 Fecha egreso: 09/09/2022	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU
LLUEN MIRANDA, FARAH KARIN DNI 41852120	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Fecha de diploma: 26/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/04/2018 Fecha egreso: 27/07/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
LLUEN MIRANDA, FARAH KARIN DNI 41852120	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 12/05/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
LLUEN MIRANDA, FARAH KARIN DNI 41852120	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 22/02/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU

KATIA LUNA ABANTO

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	KATIA LUNA ABANTO		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCTORA CON ESPECIALIDAD: PEDIATRIA		
Institución donde labora:	HOSPITAL SAN JOSE - CALLAO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

08 de Julio del 2023

Gobierno Regional del Callao
 Dirección Regional de Salud del Callao
 Hospital San José Callao
 Dra. KATIA LUNA ABANTO
 MEDICO PEDIATRIA
 C.O.P. 26175

Firma del experto

DNI: 09167037

Back Up

8/7/23, 13:40

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LUNA ABANTO, KATIA ADELA DNI 09167037	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 08/01/93 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
LUNA ABANTO, KATIA ADELA DNI 09167037	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 04/02/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

ANEXO VI: RESULTADO DE SIMILITUD

The screenshot displays the Feedback Studio interface. The main content area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE

LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

TÍTULO DE LA TESIS

Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022

At the bottom of the main area, it indicates: "Página: 1 de 44" and "Número de palabras: 14068".

The right sidebar shows a "Resumen de coincidencias" (Summary of coincidences) with a large "11 %" figure. Below this, it lists the sources of the coincidences:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	moam.info Fuente de Internet	<1 %

The interface also includes a search bar at the bottom left, a taskbar with various application icons, and a system tray at the bottom right showing the date and time as 01:07 on 23/07/2023.

ANEXO VII: PRUEBA PILOTO

NUMERO DE MADRES PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DE MADRES Y CUIDADOS DE ENFERMERIA AL RECIEN NACIDO HSJ, CALLAO 2022

Marca temporal	¿Sie	¿Sie	¿Sie	¿Sie	¿Sie	¿Sie	¿El	¿Sie	¿La	¿La	¿La	¿La	¿Sie	¿Sie	¿Sie	¿Co	¿Co	¿Re	¿Cr	¿Se	¿Co	¿Cr	¿Cr	¿Per
5/6/2023 11:10:35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:12:30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:13:09	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:13:13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:16:33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:17:54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5/6/2023 11:18:31	1	3	4	2	5	2	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	2	5	5	4	4	5
5/6/2023 11:18:58	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:21:09	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5/6/2023 11:23:36	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3
5/6/2023 11:25:31	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
5/6/2023 11:28:21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
5/6/2023 11:28:25	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5
5/6/2023 11:28:52	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5/6/2023 11:30:51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5/6/2023 11:35:44	5	5	1	2	1	1	1	2	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	1	1	3	5	5	5
5/6/2023 11:36:57	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5
5/6/2023 11:42:59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:54:06	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:54:47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 11:55:19	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/6/2023 11:57:38	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3
5/6/2023 11:59:11	3	2	4	2	5	1	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	2	5	2	2	2	1	2	5
5/6/2023 12:03:35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	1	4	3
5/6/2023 12:08:06	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3
5/6/2023 12:11:47	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
5/6/2023 12:12:49	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5/6/2023 12:14:41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/6/2023 12:17:16	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4
5/6/2023 12:18:16	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4
5/6/2023 12:39:16	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4

ANEXO VIII: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Tabla 9

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	24

Nota: Describe la confiabilidad del instrumento con el alfa de crombach

ANEXO IX: INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 015-2023 POR EL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE

UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



Comité Institucional de Ética en Investigación

INFORME DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 015-2023

Carmen de La Legua-Reynoso, 29 de mayo de 2023

MIEMBROS DEL COMITÉ

Presidente

MAG. MICHAEL
AYUDANT RAMOS
Médico

MC. RENÉ EDWIN
CABRERA ROBLES
Médico

MC. ANDREA MUJICA
ALVAREZ
Médica

OBST. MARISOL MATOS
MANDUJANO
Obstetra

LIC. EDILICIA MARIA
CURI GAVILAN
Enfermera

OBST. NILDA SOLEDAD
PINTADO PASAPERA
Obstetra

LIC. MARGOT OSORIO
CHIPANA
Psicóloga

MC. LISBETH ROJAS
COSSIO
Médica

LIC. ELEONORA PACHAS
GUTIERREZ
Enfermera

Código del protocolo (Número-año): 014-2023

Versión/fecha del protocolo: 001 – 24/05/2023

Hoja de información al paciente (versión/fecha): v.01 – 24/05/2023

Título

“Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022.”

Investigadora:

Pariasca Pérez, Ruth Antolina

Egresada de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud

Institución vinculada a la Investigadora:

Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo

El Comité de Ética en Investigación del Hospital San José, en su reunión de fecha 29/05/2023, tras la evaluación de la propuesta de la investigadora relativa al tema mencionado, y teniendo en consideración los siguientes aspectos:

1. Respeto de los principios de ética en investigación,
2. Interés científico y relevancia del estudio,
3. Grado de eventual perturbación a los pacientes y al funcionamiento del centro asistencial,
4. Beneficios para el paciente, la Institución y el país,
5. Consideraciones metodológicas del estudio.

El CIEI del Hospital emite un dictamen de **APROBACIÓN SIN MODIFICACIONES** del proyecto, en razón de lo cual el Comité de Ética en Investigación derivará el presente expediente a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación recomendando su autorización por el Titular de la Institución. Asimismo, la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación debe supervisar el cumplimiento de los plazos de desarrollo de la investigación.

Mag. Michael Ayudant Ramos
Presidente
Comité de Ética en Investigación
Hospital San José

ANEXO X: AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL DIRECTOR DEL HOSPITAL SAN JOSÉ 2023



Firmado digitalmente por LAMA
MORALES Ricardo Aldo FAU
2055773354 a08
Cargo: Director (A)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.06.2023 15:06:56 -05:00

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Callao, 01 de Junio del 2023

OFICIO N° 001215-2023-GRC/DE-HSJ

Señora

Lic. RUTH ANTOLINA PARIASCA PÉREZ

Presente. -

Asunto: Autorización para Trabajo de Investigación

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y comunicarle que se ha visto por conveniente autorizar el desarrollo del Trabajo de Investigación titulado "SATISFACCIÓN DE MADRES Y CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO 2022". Para ello, deberá realizar las coordinaciones con la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, a fin de que se le brinden las facilidades para los procedimientos de su investigación.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal

Atentamente,

FIRMA VIRTUAL
DR. RICARDO ALDO LAMA MORALES
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL SAN JOSE - CALLAO

RALM/PAMR/jcrdr

Jr. Las Magnolias N°475, Carmen de la Legua Reynoso, Callao
Telf.: (01) 319-7830

ANEXO XI: RESULTADOS DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 10

Prueba de normalidad

	<u>Kolmogorov-Smirnov^a</u>			<u>Shapiro-Wilk</u>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable X (Satisfacción)	,174	130	,000	,856	130	,000
Variable Y (Cuidado enfermero)	,152	130	,000	,887	130	,000
Var. X con Y1 (Técnico Científico)	,203	130	,000	,795	130	,000
VX con Y2 (Humano)	,169	130	,000	,862	130	,000
VX con Y3 (Entorno)	,161	130	,000	,882	130	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Describe la prueba de normalidad de las variables y dimensiones de la segunda variable.

ANEXO XII: EVIDENCIAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS









UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DE MADRES Y CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERIA AL RECIÉN NACIDO EN NEONATOLOGIA DEL

HOSPITAL SAN JOSE, CALLAO 2022.", cuyo autor es PARIASCA PEREZ RUTH ANTOLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID: 0000-0003-1202-5523	Firmado electrónicamente por: SWRIOSR el 08-08- 2023 20:53:03

Código documento Trilce: TRI - 0632149