

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
FACULTAD DE ENFERMERÍA
NEONATOLOGÍA



SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL RECIÉN NACIDO HACIA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS HOSPITAL MATERNO INFANTIL EL CARMEN. HUANCAYO I TRIMESTRE 2020.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN NEONATOLOGÍA

TESISTAS:

LIC. ENF. BARRERA ROMÁN DOMÉNICA MERCEDES

LIC. ENF. HUAPAYA ECHARRI MAVI KARIM

ASESORA:

DRA. JUVITA DINA SOTO HILARIO

HUÁNUCO – PERÚ

2021

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL RECIEN NACIDO HACIA LOS
CUIDADOS DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS
INTENSIVOS HOSPITAL MATERNO INFANTIL EL CARMEN. HUANCAYO
I TRIMESTRE 2020**

DEDICATORIA

*A Dios,
Porque nos guió a lo largo de la elaboración de
este proyecto y nos dio la fuerza necesaria
para vencer los obstáculos y alcanzar nuestras
metas.*

*A nuestros padres
Por apoyarnos incondicionalmente, su
compañerismo y por darnos la oportunidad de
tener la oportunidad de estudiar para avanzar y
lograr los objetivos planteados.*

*A nuestros profesores
Que nos guiaron con amor y paciencia y nos
llenaron con sus conocimientos y erudiciones,
nos exigieron en todo momento en cada paso
que dabamos, siempre bajo su guía y nos
brindaron de esa manera la oportunidad de
formarnos profesionalmente.*

Las autoras

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar, por otorgarnos la suficiente fortaleza para continuar con nuestros sueños y metas pese a las difíciles circunstancias que se presentan en nuestro camino.

A la Dra. Juvita Dina Soto Hilario nuestra asesora quien, con su experiencia, colaboración, nos guió con tanto esmero y constantemente nos orientó durante la elaboración de esta investigación.

A las autoridades del Hospital Materno Infantil El Carmen, en la Unidad de Cuidados Intensivos por permitirnos y darnos la oportunidad, de recolectar los datos necesarios para proyecto de investigación.

A las madres de familia que participaron del estudio y colaboraron participando de forma voluntaria en el trabajo de investigación.

Las autoras

RESUMEN

El presente estudio “Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020; **Objetivo General:** determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido. **Metodología:** es de tipo analítico, observacional, transversal y prospectivo, la muestra estuvo conformada por 40 madres de recién nacidos hospitalizados, la técnica de recolección de información fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, que contaba con 50 ítems; habiéndose solicitado con anterioridad un consentimiento informado a cada participante. **Resultados:** el nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados de enfermería en la dimensión entorno es medio 95% (38); el nivel de satisfacción de las madres en relación a los cuidados de enfermería en la dimensión proceso es medio 67.5% (27); el nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados de enfermería en la dimensión resultados es medio 90% (36) y solo el 10% (4) se presentan en el nivel bajo; en el nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados en la dimensión confiabilidad el 72.5% (29) se encuentran satisfechas con la atención recibida y solo el 27.5% (11) tienen poca satisfacción; en el nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados en la dimensión empatía el 55% (27) se identificó poca satisfacción y el 10% (4) muestran insatisfacción, mientras el 35% (14) se encuentran satisfechas.

Para el análisis estadístico se utilizó el Chi²; De este modo se obtuvo $X^2 = 8,100^a$ con un $p = 0,004$ que es $< 0,05$ por lo cual demuestra significancia, rechazando la hipótesis nula. **Conclusión:** existe relación significativa entre la satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería brindados al recién nacido.

Palabras clave: satisfacción de las madres, cuidados de enfermería, recién nacido.

ABSTRACT

This study "Satisfaction of newborn mothers with nursing care in the Intensive Care Unit of the Maternal and Child Hospital El Carmen - I Trimester Huancayo 2020; General Objective: to determine the level of satisfaction of mothers with nursing care for newborns. Methodology: it is analytical, observational, cross-sectional and prospective, the sample consisted of 40 mothers of hospitalized newborns, the technique for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire, which has a total of 50 items; previously applying the informed consent. Results: the mothers' level of satisfaction with nursing care in the environment dimension is high 95% (38); the mothers' level of satisfaction with nursing care in the process dimension is medium 67.5% (27); the mothers' level of satisfaction with nursing care in the results dimension is medium

90% (36) and only 10% (4) are in the low level; in the mothers' level of satisfaction with nursing care in the reliability dimension 72.5% (29) are satisfied with the nursing care in the process dimension; the mothers' level of satisfaction with nursing care in the outcome dimension is medium 90% (36) and only 10% (4) are in the low level; in the mothers' level of satisfaction with nursing care in the reliability dimension 72.5% (29) are satisfied with the nursing care in the process dimension. 5% (29) are satisfied with the care received and only 27.5% (11) have low satisfaction; in the level of satisfaction of the mothers in relation to the care in the empathy dimension, 55% (27) have low satisfaction and 10% (4) show dissatisfaction, while 35% (14) are satisfied.

For the statistical analysis, Chi2 was used; thus, $X^2 = 8.100a$ was obtained with a $p = 0,004$ which is < 0.05 thus demonstrating significance, rejecting the null hypothesis. Conclusion: there is a significant relationship between mothers' satisfaction with the nursing care provided to the newborn.

Key words: mothers satisfaction, nursing care, newborn.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
I. MARCO TEÓRICO	
1.1 Antecedentes del estudio.....	8
1.2 Bases teóricas.....	13
1.3 Bases Conceptuales.....	16
1.4 Definición de Términos.....	21
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Ámbito de la investigación.....	24
2.2 Población muestral.....	24
2.3 Tipo y nivel de investigación.....	25
2.4 Diseño de investigación.....	26
2.5 Técnicas e instrumentos.....	26
2.6 Procedimiento recolección de datos.....	27
2.7 Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS Y DISCUSION	
3.1 Análisis descriptivo.....	30
3.2 Discusión.....	45
IV CONCLUSIONES.....	49
V RECOMENDACIONES.....	50
VI REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	51
 ANEXOS	

ANEXO N° 01: Guía de entrevista.....	57
ANEXO N° 02: Cuestionario sobre cuidados.....	59
ANEXO N° 03: Cuestionario de satisfacción.....	61
ANEXO N° 04: Consentimiento informado.....	63
ANEXO N° 05: Constancia validación de expertos.....	64

INTRODUCCION

En el Perú, en las unidades de cuidados neonatales, aumento en un 20% los neonatos hospitalizados para el año 2016, estas unidades acogen a bebés nacidos a pre-termino y a término con diferentes patologías, la relación con los padres es restringido, por lo que los profesionales de enfermería especialistas brindan cuidado las 24 horas del día, logrando estabilizar, recuperar y lograr que los pacientes se encuentren poco tiempo internados en el hospital, por lo cual el objetivo es la longevidad, evitando secuelas e inesperados eventos como el fallecimiento del bebé.

Melo S. y Cardoso C. mencionan que los padres de bebés que están internados, no constituyen una esencia pasiva, debido a que demandan atenciones oportunas, eficientes y eficaces. Actualmente se requiere emparejar (padres – hijos) para una oportuna recuperación, lo cual genera un menor tiempo de internación en el área. A causa del adelanto súbito de la tecnología, los padres tienen conocimiento de los procedimientos que se les practicara a sus bebés. Es por este motivo que los enfermeros se encuentran expectantes a las necesidades de los padres de los niños hospitalizados, con respecto a su evaluación, así como a las reacciones que provocan en ellos los ambientes del hospital (el “olor a hospital”), el ruido que provocan las maquinas que apoyan a la recuperación de sus bebés por la impresión que se llevan al observar a sus hijos dependientes de tubos y cables y la monitorización de los mismos, de la misma forma la compañía constante del personal de salud, factores que lleva a los padres a manifestar constantes inquietudes con respecto a la salud de sus bebés.¹

El Comité de Ética del Colegio Nacional de Enfermeras de la Federación Mexicana durante los años 2002 al 2012, realizaron un estudio en el cual analizaron las inconformidades y quejas de los familiares y usuarios de los servicios de salud, después de lo cual elaboraron tácticas en busca de la mejora en la atención brindada por los profesionales de enfermería; de un total de 22 quejas contra el servicio recibido de los profesionales de enfermería se hizo evidente un porcentaje alto de quejas que estaban relacionadas con el aspecto técnico científico del cuidado que brindaba el profesional de enfermería, otro de los aspectos que las madres valoraron fue el aspecto humano debido a la poca, casi nula comunicación e información recibida, acompañada de maltrato por parte del personal de salud.²

En los reportes internacionales han evidenciado altos índices de satisfacción en madres de establecimientos de salud. En sistemas de salud de países desarrollados (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) y en algunos en vías de desarrollo (Brasil, Chile, Nueva Zelanda, entre otros), existen políticas sanitarias que impulsan el desarrollo de un sistema de información que se inicia con el recojo periódico de opiniones de los usuarios sobre los servicios de salud, continuando con el procesamiento de información del personal sanitario, para luego inducir acciones de mejoría en sus servicios.³

Donabedian menciona que la opinión del paciente en relación con la satisfacción de sus expectativas es un componente esencial en la valoración del servicio de salud prestado.

La satisfacción del paciente se relaciona con la apreciación de la calidad de la atención que recibe por parte del personal de salud, por esa razón cuando la atención no es buena los pacientes se molestan o incomodan; con la

finalidad de evadir la poca satisfacción de los usuarios que acuden a las instituciones de salud implementan estrategias sanitarias para lograr conseguir un mejor resultado en la mejora de la salud de los pacientes e incrementando así su bienestar con un adecuado cuidado.

La satisfacción del usuario, es un indicador que mide la calidad de atención en las diferentes instituciones de salud, lo cual podría perjudicar a las mismas debido a distintos factores.⁴

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSU), menciona que es de vital importancia la satisfacción de los pacientes como una “medida de la calidad de atención”, debido a que les da datos de quien provee el servicio de salud y el éxito que tiene al cubrir los valores y expectativas, el resultado que se obtenga debe lograr la realización de programas y/o proyectos para una mejora continua.

una vivencia de impacto e inesperada experiencia, es el tener a un recién nacido hospitalizado, esta es una experiencia que se acompaña de sentimientos y emociones que los padres suelen tener con relación al tipo de cuidado que brinda el profesional de enfermería a su bebe. Es por esta razón que la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería debe demostrarse en la satisfacción de la madre del recién nacido.

Las enfermeras desempeñan una fundamental actividad con respecto al servicio de salud, basado en principios que tienen que ver con calidad humana, conocimientos científicos y valores éticos, las cuales consienten mejorar la calidad que se brinda en los servicios de salud, a través de gestiones interdisciplinarias.

Según Seclen - Palacin, en términos de evaluación de los servicios de salud, la satisfacción del paciente es uno de los aspectos que, cobra mayor cuidado, considerada desde hace años atrás, uno de los ejes de evaluación. Existe un debate intenso en cuanto a las metodologías de medición y su concepción.⁵

Según Murillas, se entiende a la enfermería como un acto de interacción humana, que es integral y reciproco porque guía el discernimiento y la experiencia.⁶

Para Dorothea Orem, la satisfacción es una práctica de actividades que las personas inician y ejecutan en favor de sujetos que son dependientes socialmente por algún tiempo, con la finalidad de conservar su vida y favorecer a su salud y bienestar.⁷

El profesional enfermero tiene el deber de estar al tanto del paciente y de la familia al momento de ejecutar una evaluación holística apropiada que le admite reconocer sus emergencias según Siles.⁸

El eje de la competencia profesional es el cuidado de enfermería, el cual al asistir a recién nacidos y sus madres, adquiere un especial aspecto, quienes funcionan como unidad de interacción y dependencia mutua. Las madres valoran el cuidado recibido, experimentando niveles distintos de satisfacción cuando a sus hijos se les suministra cuidados.

El cuidado del profesional de enfermería respresenta un servicio especializado que se distingue de los otros servicios de salud ofrecidos porque está centrado sobre las personas que no poseen la capacidad para ejercer el autocuidado completando así los déficit de autocuidado causados por el desequilibrio entre salud y enfermedad (Orem, 1993).⁵

El cuidado de enfermería es el eje principal de la competencia profesional, adquiere un enfoque especial cuando se asiste a recién nacidos, madres y entorno, quienes funcionan como una sola unidad de interacción y dependencia mutua. El personal de enfermería centraliza su intervención en el cuidado del recién nacido, satisfaciendo las solicitudes de las madres dentro de una concepción holística de la mujer.²

La enfermera en los servicios de neonatología ha desarrollado su rol a medida que se incrementa la necesidad al respecto de los cuidados especializados en los recién nacidos. Reconocer estas necesidades permitirá sistematizar la capacitación del personal de enfermería en los servicios de neonatología así como en las Unidades de Cuidados Neonatales, con la finalidad de conseguir una atención extremada en los neonatos.

La confianza que la madre necesita para conocer los procedimientos que se realizarán a su hijo, la brindará el profesional de enfermería dándole a conocer que recibirá una atención óptima, se acentúa la labor educativa tanto para la madre como para la familia. La relación interpersonal se manifiesta en el cuidado y en el uso de técnicas y procedimientos diversos, vinculándose la integración de creencias y valores, la aplicación del conocimiento, el análisis, el juicio crítico, el arte y creatividad según Tellez.⁹

La madre añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado por la enfermera al dar su opinión crítica, por lo cual el que el cuidado brindado por la enfermera sea efectivo es necesario para conseguir y provocar buena salud y agrado.

El objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020.

Objetivos específicos:

- Identificar las características sociodemográficas de las madres que tuvieron a su recién nacidos instaladas en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020
- Identificar la satisfacción de la madre respecto a la dimensión estructura, frente a los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020.
- Identificar la satisfacción de la madre respecto a la dimensión proceso, frente a los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020.
- Identificar la satisfacción de la madre respecto a la dimensión resultados, frente a los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020.

La hipótesis de investigación:

Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido, en la Unidad de Cuidados

Intensivos Neonatales del Hospital Regional Infantil El Carmen - I Trimestre
Huancayo 2020

La hipótesis nula:

No existe relación significativa entre la satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido, en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen I Trimestre Huancayo 2020.

Las variables en la investigación son:

Variable Dependiente

Nivel de satisfacción de las madres

Variable Independiente

Cuidado de enfermería

Variable de caracterización

Edad

Estado civil

Grado de instrucción

Ocupación

Procedencia

Número de hijos

CAPÍTULO I

I. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

A Nivel Internacional

Romero; Contreras; Moncada Colombia Cartagena, 2016. En su estudio titulado “Relación entre la atención humanizada a través de la enfermería y hospitalización para pacientes”: Concluyen que los servicios hospitalarios y el estado de salud de los pacientes están significativamente asociados con la atención de enfermería humanizada percibida.¹⁰

Bonete S, María G. Ecuador 2014. Realizaron un estudio titulado “Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga”; donde se concluyó que, existe igualdad en el trato, confianza con la enfermera, interés y en utilizar un lenguaje verbal accesible con las madres y los niños, siendo estos denominados los puntos de mayor relevancia. Dentro de lo cual, se denominó también como puntos de menor relevancia el déficit en orientación sobre las normas del servicio, la información acerca de las actividades/procedimientos de enfermería, en la cordialidad del personal de salud, la privacidad de los pacientes, brindar atención oportuna e inmediata y el déficit en la comunicación en la relación que debe existir paciente - enfermera. Los resultados revelaron que es necesario realizar una “guía de buen

trato al paciente pediátrico” con la finalidad de que esta apoye a mejorar la calidad de atención que da el personal de enfermería al paciente y en la administración exacta de la medicación indicada por el médico lo cual ayudara a la pronta recuperación de los pacientes.¹¹

Sailema, Silvia. Ecuador, 2013. Realizó el denominado estudio “Intervenciones que cumplen las enfermeras en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del hospital provincial”; en donde se concluyó que las intervenciones de los profesionales de enfermería se calificaron como buena en un 70%, Excelente 22% y Regular 8%. Los porcentajes inciden en la Satisfacción de las madres en alojamiento conjunto alcanzando un nivel medio del 23% afectada por la falta de enseñanza a las madres sobre los cuidados al recién nacido.¹²

Aguilar et al. España, 2013. Realizaron un trabajo de investigación que se tituló "Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia", se concluyó que la opinión satisfactoria de las madres concernientes con el cuidado que reciben al momento del parto y la calidad de compañía que reciben durante el nacimiento aumenta en las pacientes cuyo parto ocurrió de manera espontánea, sin anestesia y que tuvieron que dar de lactar antes de tiempo.¹³

Portillo Guerrero R. Bogotá-Colombia, 2014. En su estudio “Percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería ofrecido a los recién nacidos internados en la Unidad de

Cuidados Intensivos Neonatal de una ESE de la ciudad de Barranquilla”, en donde se concluyó al realizarse la investigación se identificó que las madres aprecian que los profesionales de enfermería cuentan con la capacidad suficiente para asistir en el cuidado de un bebe recién nacido, sin embargo, no todas as madres reconocen un comportamiento profesional totalmente con respecto al cuidado humanizado. Es por este motivo, que se vio la necesidad de crear programas que ofrezcan alternativas para un cuidado humanizado centrado en la asistencia de las necesidades de tipo biológico y que implique a los padres en el cuidado del neonato.¹⁴

A Nivel Nacional

Pérez A. Vanessa G. Lima, 2018. Realizo un proyecto que se tituló “Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Servicio de Neonatología - Hospital Nacional Dos de mayo 2018”; quien concluye que, de las madres encuestadas en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, el nivel de satisfacción, respecto al cuidado que ofrece el profesional de enfermería se resalta principalmente el nivel de satisfacción medio seguida del nivel bajo.¹⁵

Martínez V. Adelaida F. Lima, 2017. Hizo un estudio que se tituló “Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Observación del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa”. Concluyendo que con respecto a los comportamientos de cuidado por parte de los pacientes del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa la percepción mostró en general que

siempre se percibe una relación de cuidado humanizado por parte del personal de enfermería.¹⁶

Cerdán Vargas. Sullana, 2016. En su estudio de investigación denominado “Percepción y expectativas de las madres del recién nacido sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Neonatología de Hospital Público”: concluye que durante las entrevistas realizadas las madres manifestaron que los profesionales de enfermería que cuidan a sus hijos deberían estar debidamente capacitados, por lo mismo deben contar con la habilidad correspondiente para el manejo de los procesos que aplicaran en pro de la recuperación de la salud de los neonatos. Las madres manifestaron que estaban pendientes del trato que les da a sus hijos el personal de enfermería y si este era dado con entrega y afecto, ya que esto influye de forma positiva en la recuperación de sus bebés. Por otro lado, la falta de compasión por parte del personal de enfermería, la indiferencia a los sentimientos hacia la madre y el recién nacido; influyen de forma negativa en la recuperación de los pacientes, debido a que cuando las madres exteriorizan sus deseos, peticiones y/o solicitudes con respecto a su bebé, las enfermeras se molestan o no responden de la forma deseada. Creando una grieta de desconfianza entre el paciente y el profesional de salud y se dificulta el poder expresar lo que siente, lo cual provoca una demora en la atención a los bebés por parte del profesional de la salud.¹⁸

Uchasara Arhuata, Yesenia Marlene. Lima, 2017. En su estudio titulado “Satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería

en el Servicio de Emergencias Pediátricas. Hospital nacional Daniel Alcides Carrión - Callao-Perú 2017”. Los resultados obtenidos revelaron un nivel de satisfacción bajo con un 48.9%, nivel de satisfacción medio con un 41.3% y un nivel de satisfacción alto con un 9.8%; en edades dentro de un rango entre los 18 a 28 años, por otro lado en las edades de 29 a 39 años predominó un nivel bajo de satisfacción con un 48.9%, seguido de un nivel de satisfacción medio con un 19.6%, según el grado de instrucción de primaria el nivel medio de satisfacción presenta un 18,5%, 45.7% presentan un nivel bajo de satisfacción; en las madres que cuentan con estudios secundarios predominó un nivel medio de satisfacción con un 28.3%.¹⁹

Casimiro, Torres, Zaira E. Huánuco, 2016. Realizó un estudio de título “Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco”, quien concluye que los cuidados humanizados realizados por los profesionales de enfermería en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco tienen un nivel bueno y hay una apreciación de auto eficacia al brindarlos.²⁰

A Nivel Local

Ccatamayo Bautista, K. Contreras Soto, Mariela Jauja 2016. En su estudio “Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2016”, llegaron a la conclusión de que el nivel de satisfacción es medio según la escala de estanones con respecto a la madre y su

percepción del cuidado brindado por los profesionales de enfermería del servicio de neonatología, con un porcentaje del 63 % de la muestra y un valor de 131.27; en la dimensión Técnico Científica se identificó que el nivel de satisfacción de la madre acerca del cuidado del profesional enfermero es medio según la escala de estacionones con un porcentaje de 53 % de la muestra y un valor de 28.9; en la dimensión Humana el nivel de satisfacción de la madre al respecto del cuidado del profesional de enfermería es medio según la escala de estacionones con un porcentaje de 46 % de la muestra y un valor de 52.03, finalmente sobre el cuidado enfermero en la dimensión Entorno el nivel de satisfacción de la madre es medio según la escala de estacionones con un porcentaje de 60 % de la muestra y un valor de 50.33.¹⁷

1.2 Bases teóricas

Teoría auto eficacia percibida, Albert Bandura.

Según esta teoría las personas organizan y ejecutan sus acciones de tal manera que les permitan alcanzar el beneficio anhelado según sus capacidades. Este concepto no hace referencia a la opinión que uno tenga sobre los recursos de que se disponga y a lo que se puede hacer con ellos.

La autoeficacia que se percibe no es un mecanismo simple que predice la conducta futura, es decir, influye sobre la autoeficacia porque hace a quien esté produciendo su comportamiento propio determinando el tipo de comportamiento que elija, el esfuerzo que se

dedique a afrontar circunstancias difíciles y cuanto es que se permanecerá intentado buscar una solución.

Esta teoría se relaciona a la siguiente investigación debido a que el instrumento que se usara se ha basado en la misma, determinando la apreciación que los pacientes tienen frente a los cuidados humanizados recibidos por el personal de salud, permitiendo familiaridad entre el enfermero y el paciente.²¹

Teoría del cuidado transpersonal de Watson.

Esta teoría es humanista y existencialista, de acuerdo con esta teoría, el “cuidado” es para el profesional de enfermería y de salud, su razón moral, no es un procedimiento o una acción debido a que concibe al cuidado como un ideal ético y moral con respecto a la enfermería, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de emociones compartidas entre el profesional de enfermería y el paciente aseverando que la práctica diaria del profesional de salud se debe sostener sobre una base sólida de valores humanísticos que se tienen que cultivar dentro de sus labores aunado a los conocimientos que tiene, integrando los conocimientos científicos con la finalidad de guiar al profesional de enfermería.

El hecho de cuidar debe ser extenso, en lo físico y espiritual. La teoría de Watson está basada en la elaboración de siete Supuestos, las cuales son condiciones asumidas como verdad sin confirmación.

En relación con la investigación, el modelo repercute porque le da un significado apropiado a la enfermería como profesión y ciencia humana, asimismo es útil porque proyecta y fortalece a la filosofía de

cuidados humanizados, en contraparte a la deshumanización de la atención existente en la actualidad en los centros de salud.²²

El Modelo de Peplau.

Esta teoría se circunscribe en las teorías que derivan de otras disciplinas sobre enfermería de nivel medio, las cuales proponen resultados más específicos y menos abstractos. Delimitan el campo de la práctica profesional, la acción o intervención de la enfermera y el efecto formulado. En este modelo se plantea lo siguiente:

1. El comportamiento de las personas es importante y se fija una meta de investigación con respecto a sentir complacencia.
2. Todo lo que forma parte de un impedimento de la satisfacción se deriva en fracaso.
3. Tomando en cuenta que la preocupación ocurre al relacionarse con otras personas, cabe mencionar que el profesional de enfermería podría incrementar este sentir en el paciente al no informarle sobre su estado no respondiéndole sus preguntas etc.

La esencia del modelo de Peplau, reconoce la ciencia de enfermería como una ciencia humana, organizado en forma de proceso, centra su cuidado, en cómo se relaciona el profesional de enfermería con el paciente. Este modelo, este modelo se publicó en 1952, describiendo cuatro fases:

1. Orientación: en esta fase el paciente presenta necesidades que son resentidas por lo cual busca atención de expertos. El profesional de enfermería asiste al paciente a explorar y concebir su dificultad.

2. Identificación: el profesional de enfermería apoyara al paciente a enfrentar sus sentimientos debido a la enfermedad que lo aqueja.
3. Aprovechamiento: se busca que el paciente obtenga el mayor beneficio de la atención que se le brinde.
4. Resolución: se adoptan metas nuevas y se van dejando gradualmente de lado las antiguas.²³

1.3 Bases conceptuales

Satisfacción.

Del latín satisfactio, se produce un estado mental producto de la retroalimentación cerebral, brindando una sensación de plenitud.²⁴

Según Cruz, la satisfacción es importante porque es un elemento crucial del desempeño del profesional enfermero. Suelen relacionarlo con cantidad y calidad de la información que el paciente recibe.²⁵

Para Pineda, el grado de congruencia entre las expectativas es la satisfacción del paciente, la atención de enfermería ideal y la apreciación que el paciente tiene del cuidado real que recibe de acuerdo a sus expectativas.²¹

Thompson, define el nivel del estado de ánimo de un sujeto por la comparación con sus expectativas del beneficio apreciado de un servicio o producto recibido, un componente esencial en la valoración del servicio es la opinión del paciente, la atención se puede dividir en tres grados de acuerdo a la conformidad expresada por el paciente en función de sus expectativas:

Satisfacción muy buena, cuando se cubren totalmente las expectativas del paciente.

Satisfacción regular, cuando se cubren de forma parcial las expectativas del paciente.

Satisfacción deficiente o mala, cuando no se cubren las expectativas del paciente.²⁶

Satisfacción del usuario

El paciente determina la satisfacción de sus necesidades determinando la calidad de atención en el periodo que dura su ingreso en el hospital, lo cual es parte de una base fundamental para el profesional enfermero con la finalidad de que logre brindar un servicio eficaz asistiendo las necesidades del paciente que atiende. La satisfacción es un indicador usado con frecuencia para el buen ejercicio y función de la calidad del servicio brindado, es importante porque se considera una apreciación personal de carácter subjetivo, de la misma forma se considera dos elementos: (a) la expectativa del servicio o la satisfacción esperada del futuro usuario de los servicios de salud y el segundo es el servicio posterior que es percibido por el usuario.²⁰

Ramos y otros 2012, consideran que la percepción del cuidador sobre la intervención del profesional de enfermería, está dirigido al cuidado integral de los niños, la comunicación eficaz, la cercanía y la interacción del profesional de salud para con los padres.^{27.}

En términos de salud, el cuidado es la base que fundamenta la tarea del profesional enfermero, su planeamiento será individual, encaminada a indagar la satisfacción de quien demanda sus servicios

por las necesidades que presenta, necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad).²⁸

Cuidado de Enfermería

Una necesidad multidimensional de todas las personas son los cuidados en todos los momentos del ciclo vital, en distintos grados, formas y dimensiones.

La labor de cuidar es «encargarse de» las personas a las que se cuida y encierra el tema de la vigilancia particular e instrumental, atención y compañía, atenciones sanitarias, servicio y dependencia, apoyo emocional y social, en definitiva.

El cuidado de enfermería inicia al comienzo de la vida hasta cuando el ser humano deja de existir, esto incluye las etapas de malestar físico, así como las etapas de salud, todo esto está basado en el compromiso moral entre el profesional enfermero y el paciente. Por lo mismo, el personal enfermero que presta el servicio de cuidar debe tener el conocimiento científico adecuado. Cumpliendo la función de promover, conservar, rehabilitar y recuperar la salud del paciente, y apoyarlos a integrarse a una vida útil.²⁵

La teoría de Virginia Henderson sobre la calidad del cuidado, lo denomina como el conjunto de peculiaridades y gestiones que facilitan el restablecimiento de los pacientes, respondiendo a sus necesidades con la finalidad de cubrir sus intereses, ayudando a lograr un mayor desarrollo para el profesional enfermero que atiende y el paciente. El brindar cuidados está fundamentado en el dominio de lo técnico-científico y en la relación interpersonal, orientada a comprender al

paciente, actuando en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad”

Gestión del Cuidado

La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes: la naturaleza de los cuidados, razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone, la aplicación de conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología y recursos humanos necesarios de acuerdo a la capacidad resolutive y a la normatividad legal existente.

Garantizar la calidad exige a los profesionales de enfermería una reflexión permanente sobre el desarrollo de valores, actitudes, aptitudes y aplicación de normas técnicas que orientan su ejercicio profesional, mediante la implementación de estrategias que orienten el cuidado de calidad y comprender sus dimensiones: ética, interpersonal y de percepción.

Con respecto al recién nacido normal el cuidado tiene como objetivo controlar que el proceso de adaptación del recién nacido sea normal y de paso colaborar con la madre a entender los detalles fisiológicos significativos de esta etapa.²⁹

Cuidados de enfermería en neonatología

En los servicios de neonatología el papel de la enfermera, se desarrolla a medida que se incrementan las necesidades del cuidado especializado en los recién nacidos en estado delicado. Ampliando de esta manera las funciones en los cuidados enfermeros. Con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por el profesional de enfermería en un servicio de neonatología, se debería poner el

personal de salud que esté debidamente calificado. Cómo evolucione el paciente dependerá más del cuidado que le provea el personal de enfermería que de las máquinas a las que esté conectado.²⁴

La enfermera centra su “cuidado de manera integral” tomando como referencia 2 teorías de enfermería Peplau, con la interacción y Henderson con las necesidades del ser humano, en UCI neo, es por eso que se tiene que planear el tipo de cuidado para con los padres y el recién nacido, teniendo conocimiento de cómo afecta a los padres hospitalizar a su hijo y cómo repercute esto en el entorno familiar.³⁰

Según el Código de Ética y Deontología peruano, la profesional de enfermería que se encuentra registrada en el colegio de enfermeros está comprometida “vigilar que las atenciones que le dé al paciente tenga la característica de ser humana, cálida, duradera, eficaz y tangible, de la misma manera menciona que la calidad en la atención aumenta la perspectiva del resultado salubre esperado y que van de la mano con el crecimiento profesional, demostrando que existe calidad cuando el servicio es eficiente, y se desempeña de manera correcta, efectiva y apropiada.³¹

El cuidado del profesional enfermero en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales, resulta en un gran reto debido a la serie de procedimientos que se tiene que realizar y la administración de medicamentos a los que se somete al recién nacido, es por el motivo de internación a la UCIN que se toma en cuenta una atención integral organizando el medio ambiente del bebé, la posición correcta para que no aparezcan úlceras por presión usando nidos, rodetes,

almohadas/almohadillas de apoyo brindando bienestar y comodidad, disminuyendo el estrés del bebe a través de la contención haciendo lo posible por duplicar al útero. En el recién nacido el dolor se valora con medidas físicas como: frecuencia cardiaca, respiratoria, saturación de oxígeno, llanto y gestos, para lo cual se debe tomar en cuenta las medidas ambientales, restringiendo los sonidos estridentes y la luz demasiado fuerte.³²

Durante la hospitalización los padres del bebe sienten temor, y se sensibilizan porque desconfían de los acontecimientos que se podrían presentar, sintiendo duda del avance de su recuperación, ya que piensan en la UCIN como un área muy delicada. La mayoría de los procedimientos que se realizan suelen ser invasivos, lo que da la impresión de la existencia de riesgo de muerte, haciendo difícil que exista un vínculo entre padres e hijos. Por lo que los cuidados se extienden hasta los padres.³³

Método madre canguro

Se fundamenta en el contacto piel a piel entre la madre y el bebé. Es una técnica de atención del neonato en situación crítica.³⁶

Su finalidad es la humanización de la neonatología del inicio temprano del contacto entre la madre y el niño.³⁶

1.4 Definición de términos

Cuidados de enfermería: se denomina así al conjunto de gestiones que se basan en los principios bioéticos y conocimientos científicos que ofrece el profesional de enfermería a los pacientes que se internan

temporalmente o de manera indefinida satisfaciendo todas sus necesidades.

Enfermera: Es la persona encargada con la preparación profesional universitaria, poseyendo el grado correspondiente reconocido de forma nacional y que se encuentra registrada en el Colegio de Enfermeros del Perú, teniendo como objetivo principal la atención y asistencia al paciente hospitalizado.

Enfermería: profesión en la que se debe adquirir preparación permanentemente en el conocimiento de uno mismo para adquirir dominio propio y reflexión continua al respecto de las dificultades que se puedan presentar con respecto a la interacción con otros individuos desde un punto ético, social y político, debido a que las personas necesitan de cuidado humanizado.

Madres: desde una perspectiva cultural es la persona encargada de criar a un ser humano de la misma forma que en la unión familiar ya que el crecimiento físico integral de las personas esta complementado con la crianza ante la desventaja biológica con respecto a otras especies animales que no necesitan de cuidados, lo que establece de manera importante la prolongación del vínculo de apego que las madres humanas tienen sobre sus hijos.

Satisfacción: Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escases o falta de una cosa que se tiende a corregir. Es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. La necesidad es la

expresión de lo que es un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

Cuidado humanizado: Es un acto, una dimensión ontológica, existencial, que se mueve en un proceso de relación, de reciprocidad, de confianza y involucramiento afectivo. Algunos compendios que consienten humanizar los cuidados se orientan hacia el perfeccionamiento de un proceso de cuidado familiar, continuo.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 **Ámbito del estudio**

El ámbito de estudio fue el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, según su capacidad resolutive de atención es un establecimiento III – E; con una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, ubicado en el Jirón Puno N° 911, en el distrito, provincia de Huancayo y Departamento de Junín, cuenta con 20 cunas.

2.2 **Población Muestral**

Estuvo constituida por una población de 40 madres de recién nacidos hospitalizados por indicación médica, en la Unidad de Cuidados Intensivos, donde se brinda atención por profesionales de enfermería en los tres turnos de mañana, tarde y noche, se determinó esta población por conveniencia por cuanto se tuvo como ingresos en el mes de enero 43, mes de febrero 46 y marzo 48 además de los criterios de selección.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios Inclusión:

- Madres con recién nacidos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos.
- Madres que aceptaron voluntariamente participar en la investigación.
- Madres con capacidad de expresión, comunicación y orientadas en tiempo, espacio y persona

Criterios Exclusión:

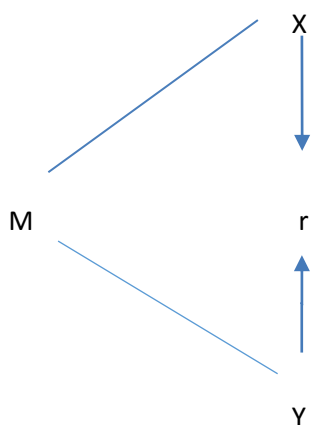
- Otros integrantes de la familia que no sea la madre de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología.
- Madres que no aceptaron participar en la investigación de forma voluntaria.
- Madres quechua hablantes.

2.3 Tipo y nivel de investigación

- El proyecto de investigación fue de tipo descriptivo y observacional, donde se buscó describir el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos con respecto a los cuidados del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, por tanto, requiere de un control metodológico y estadístico en el proceso de medición de realidades.
- Según el enfoque de investigación: el estudio es de tipo cuantitativo, no experimental, los datos a trabajar serán cuantificables y necesitarán de la estadística para validar o rechazar las proposiciones.
- Según la planificación de la toma de datos; el proyecto de investigación fue prospectivo debido a que el planteamiento de las preguntas estuvo orientado en tiempo futuro, para identificar la variable con intencionalidad.
- Según número de variables de interés; el estudio fue analítico por la cantidad de variables a medir, con el nivel de significancia estadística proyectada por el investigador.

- Según número de ocasiones en que se medirá las variables en estudio: fue de corte transversal, lo que permitió obtener información sobre las variables de estudio en un lugar y en solo tiempo programado.

2.4 Diseño de investigación Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, siendo las variables, cuidados de enfermería y nivel de satisfacción sobre la prestación de servicio recibida por el profesional de enfermería, por tanto:



DONDE:

M: Muestra en estudio

X: Variable independiente (Cuidado de enfermería)

Y: Variable dependiente (Nivel de satisfacción de las madres)

r: Relación de las ambas variables.

2.5 Técnicas e instrumentos

Tomando en cuenta la metodología para estudios sociales, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, así mismo se contó con una guía de entrevista para la identificación

correcta de los datos. El cuestionario estuvo constituido por 35 preguntas cerradas de elección sencilla, con alternativas en categorías politómicas, se evaluaron las dimensiones consideradas en el instrumento.

La guía de entrevista como medio de recolección directa está relacionada a identificar las características sociodemográficas con alcance de opción múltiple, que consta de 7 reactivos de precisión estadística.

Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron en la siguiente investigación se sometieron a pruebas de validez de contenido y constructo mediante juicio de expertos.

2.6 Procedimiento

El estudio cuenta con atenciones que permita cumplir con la investigación, para luego realizar el procesamiento y presentación de los resultados, se consideró los siguientes acápites:

Mediante una carta se solicitó la autorización para la obtención de facilidades en el proceso de aplicación del instrumento, dirigido al Director Ejecutivo del Hospital Regional Docente El Carmen y con la aprobación de Jefatura de Enfermería; se aseguró el proceso de investigación. A continuación, se consideró los siguientes momentos durante la ejecución de la investigación:

Se efectuó la revisión minuciosa de los instrumentos a utilizarse en el proyecto de investigación, realizando el control de calidad respectivo verificando que todos los interrogantes estén relacionados a las dimensiones, variables e indicadores.

Codificación de los datos: cada dato registrado se codificaron numéricamente en una base para generar información con respecto al estudio, de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos de investigación, luego se realizó un control de calidad mediante filtros estadísticos con las variables propuestas.

Procesamiento de los datos: los registros que se obtuvieron de la unidad de análisis mediante la aplicación técnica del instrumento fueron procesados en forma manual, haciendo uso del programa Excel, insertándose en una base de datos codificados numéricamente; y para procesar estadísticamente los datos ingresados se usó el paquete estadístico SSPS V.22.

Presentación de datos: el procesamiento de los datos, luego de ser tabulados, fueron presentado en tablas y figuras estadísticas conforme a las dimensiones que ya se han considerado en este proyecto; acorde con los criterios que se establecieron en las normas Vancouver y las normas vigentes, que permitieron realizar el análisis e interpretación respectivos de acuerdo al marco teórico sobre satisfacción de los cuidados de enfermería.

Para el plan de tabulación y análisis de datos se usó la estadística descriptiva por medio de tablas de frecuencias, proporciones y figuras para caracterizar la variable, acorde a la muestra de estudio.

2.7 Aspectos éticos de la investigación:

Previa aplicación de los instrumentos se coordinó con los licenciados de enfermería asignados a la Unidad de Cuidados Intensivos, en los

diferentes turnos para su colaboración en la entrevista a las madres asimismo se consideran los principios bioéticos que son:

- Principios de beneficencia: Esta investigación promete garantizar a quienes participen del estudio a no exponerse a prácticas que trasciendan en daños graves permanentes.
- Principio de autonomía: Esta investigación garantizó a quienes participaron el derecho a la autodeterminación; es decir, en cada madre elegida para el estudio, se tuvo en cuenta el consentimiento informado.
- Principio de justicia: La investigación presente dió a las madres el derecho a un trato justo, es decir a un trato cortés y cordial en todo momento.
- Principio de no maleficencia: La investigación no provocó daño alguno a quienes participaron, teniendo en consideración la moderación y el anonimato de cada uno de los participantes.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 01. Descripción de las características sociodemográficas de la madre en la Unidad de Cuidados Intensivos neonatales. Hospital regional docente materno infantil el Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Características sociodemográficas de las madres	n=40	
	f	%
Edad		
Adolescente	6	15,0
Joven	15	37,5
Adulta	19	47,5
Estado Civil		
Soltera	8	20,0
Conviviente	28	70,0
Casado	4	10,0
Grado de Instrucción		
Analfabeta	0	0,0
Primaria	9	22,5
Secundaria	22	55,0
Superior Técnico	4	10,0
Superior Universitario	5	12,5
Ocupación		
Su casa	34	85,0
Empleada pública	1	2,5
Empleada privada	0	0,0
Independiente	3	7,5
Otros	2	5,0
Procedencia		
Urbano	22	55,0
Rural	18	45,0
Número de Hijos		
uno	19	47,5
dos	8	20,0
tres o mas	13	32,5

Fuente: Encuesta de características sociodemográficas de la madre; Guía de entrevista (Anexo 01)

En la Tabla 01, se describe las características sociodemográficas de las madres, en cuanto a la edad se obtuvo, que el 47,5% (19) eran adultas y solo 15% (6) son adolescentes; con respecto al estado civil se obtuvo, que el 70,0% (28) tenían la condición civil de convivientes y solo el 10% (4) eran casadas; en el grado de instrucción se obtuvo, que el 55,0% (22) cursaron toda la secundaria; en cuanto a la ocupación, el 85,0% (34) desarrollan actividades en casa; respecto al lugar de procedencia, el 55,0% (22) viven en el ámbito urbano y en cuanto al número de hijos, el 47,5% (19) tienen un hijo.

Tabla 02. Características sociodemográficas del recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Características sociodemográficas del RN	N = 40	
	f	%
Edad		
1-20 días	28	70,0
21-30 días	6	15,0
31-40 días	2	5,0
41-50 días	1	2,5
51-69 días	3	7,5
Sexo del RN		
Masculino	23	57,5
Femenino	17	42,5
Peso del RN		
RN MBPN	12	30,0
RN BPN	18	45,0
RN PN	10	25,0
Diagnóstico Médico		
RNPT	13	32,5
SDR	2	5,0
Asfixia Neonatal	3	7,5
Sepsis Neonatal	5	12,5
Post Operado	4	10,0
Apnea Prematuro	3	7,5
Cardiopatía Congénita Acianótica	2	5,0
Malformación anorectal	1	2,5
Depresión Neonatal	1	2,5
Trauma obstétrico	1	2,5
SALAM	1	2,5
Incompatibilidad sanguínea	1	2,5
Cardiopatía congénita	1	2,5
Fenotipo Down	1	2,5
Displasia broncopulmonar	1	2,5
Días de Hospitalización		
1- 20 días	28	70,0
21- 30 días	6	15,0
31- 40 días	2	5,0
41- 50 días	1	2,5
51- 69 días	3	7,5

Fuente: Encuesta de características sociodemográficas del recién nacido; Guía de entrevista (Anexo 01)

En la tabla 02, se describe las características sociodemográficas del recién nacido. Con respecto a la edad se obtuvo, que el 70,0% (28) tienen de 1 a 20 días de nacido, el 15,0% (06) tienen edad de 21 a 30 días de nacido. Con respecto al sexo, el 57,5% (23) fueron masculinos; en cuanto al peso se obtuvo, que 45,0% (18) fueron recién nacidos de bajo peso, es decir menos de 2500 gramos; respecto al diagnóstico médico, el 32,5%(13) fueron recién nacidos pre termino, menos de 37 semanas y en cuanto a los días de hospitalización, el 70,0% (28) estuvieron de 1 a 20 días.

Tabla 03: Cuidados de enfermería del recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en la Dimensión Entorno. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Cuidados en la dimensión entorno	N : 40					
	Siempre		Algunas veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
Existe medicamentos en suficiente cantidad y satisface las necesidades de su hijo	35	87,5	5	12,5	0	0,0
El cambio de ropa de cuna o incubadoras se realizó de acuerdo a la necesidad de su hijo	29	72,5	11	27,5	0	0,0
La cantidad de personal de enfermería que le atiende a su hijo es suficiente	24	60,0	15	37,5	1	2,5
La comodidad hospitalaria es buena	16	40,0	22	55,0	2	5,0
La temperatura, ventilación e iluminación de la sala de neonatología son adecuadas	21	52,5	17	42,5	2	5,0
Las facilidades y comodidad de las instalaciones, pasillos y accesos al hospital le permiten circular sin obstáculos	12	30,0	26	65,0	2	5,0
La alimentación que le sirven a su bebé llega a temperatura adecuada	32	80,0	7	17,5	1	2,5

Fuente: Cuestionario sobre los cuidados de enfermería al recién nacido. (Anexo 02)

En la tabla 03, se describe la estructura de cuidados de enfermería del recién nacido en la dimensión entorno, la gran mayoría de madres encuestadas respondió que siempre mayor al 60%, en la existencia de medicamentos 87.5% (35), el cambio de ropa 72.5% (29) la alimentación que le sirven está a temperatura adecuada 80% (32); en comodidad hospitalaria se obtuvo un 55,0% (22) mencionando algunas veces y con respecto a las facilidades y comodidad de las instalaciones, pasillos y accesos del hospital mencionando se obtuvo un 65,0% (26) y en promedio los cuidados en la dimensión son siempre brindados adecuadamente.

Tabla 04. Nivel del cuidado de enfermería al recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, en la Dimensión Entorno. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020.

Nivel del cuidado de enfermería en la dimensión entorno	n = 40	
	N°	%
Alto	0	0,0
Medio	38	95,0
Bajo	2	5,0

Fuente: Cuestionario sobre los cuidados de enfermería al recién nacido. (Anexo 02)

En la tabla 04, se describe el nivel de estructura de cuidados de enfermería del recién nacido en estudio, se obtuvo, que el 95,0% (38) de los recién nacidos tenían los cuidados de enfermería en un nivel medio y el 5,0% (2) un nivel bajo.

Tabla 05: Cuidados de enfermería del recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en la Dimensión Proceso. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020.

Cuidado de enfermería en la dimensión proceso	n = 40					
	siempre		Algunas veces		nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
El personal de enfermería lo trata con respeto	28	70,0	11	27,5	1	2,5
Cuando el personal de enfermería se dirige a usted lo hace por su nombre	2	5,0	12	30,0	26	65,0
El procedimiento de administración de medicinas, intravenosas, curaciones, del personal de enfermería es adecuado	33	82,5	7	17,5	0	0,0
El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y/o pudor	10	25,0	25	62,5	5	12,5
El personal de enfermería le brinda apoyo emocional (le proporciona seguridad, aceptación y ánimo en momentos de tensión)	8	20,0	27	67,5	5	12,5
El personal de enfermería se interesa por que dentro de lo posible su estancia sea agradable	9	22,5	25	62,5	6	15,0
El personal de enfermería le enseña los cuidados que debe tener con su bebé respecto a su padecimiento	9	22,5	21	52,5	10	25,0

Fuente: Cuestionario sobre los cuidados de enfermería al recién nacido. (Anexo 02)

En la tabla 05, se describe sobre los cuidados de enfermería al recién nacido en estudio. En la escala “siempre”, el 82,5% (33) de las madres mencionaron que el procedimiento de administración de medicinas, intravenosas, curaciones, del personal de enfermería es adecuado y el 70,0% (28) dijeron que el personal de enfermería lo trata con respeto. Con respecto a la escala “algunas veces”, el 67,5% (27) del personal de enfermería le brindaba apoyo emocional (proporcionándole seguridad, aceptación y ánimo en momentos de tensión), el 62,5% (25) el personal de enfermería procuraba ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y/o pudor y se interesaba por que dentro de lo posible su estancia sea agradable.

Tabla 06. Nivel del cuidado de enfermería al recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, en la Dimensión Proceso. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020.

Nivel del cuidado de enfermería en la dimensión proceso	n = 40	
	N°	%
Alto	1	2,5
Medio	27	67,5
Bajo	12	30,0

Fuente: Cuestionario sobre los cuidados de enfermería al recién nacido. (Anexo 02)

En la tabla 06, se describe el nivel de proceso de cuidados de enfermería del recién nacido en estudio, se obtuvo, que el 67,5% (27) de los recién nacidos tenían los cuidados de enfermería en la dimensión proceso en un nivel medio, el 30,0% (12) un nivel bajo y el 2,5% (1) un nivel alto.

Tabla 07: Cuidados de enfermería del recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en la Dimensión Resultados. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020.

Cuidados de enfermería en la dimensión resultados	n = 40					
	Siempre		Algunas veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
Hay continuidad en los cuidados de enfermería durante el tiempo de hospitalización	34	85,0	6	15,0	0	0,0
El personal de enfermería, le responde las preguntas que realiza	16	40,0	23	57,5	1	2,5
El personal de enfermería, satisface las necesidades de higiene, eliminación, descansó de su bebé	34	85,0	6	15,0	0	0,0
Durante el período de hospitalización su bebé ha sufrido alguna complicación en su salud (caídas, padecimientos agregados)	1	2,5	5	12,5	34	85,0
El personal de enfermería, le hace sentirse segura al atender a su bebé	27	67,5	13	32,5	0	0,0
Su bebé recibió atención oportuna por parte del personal de enfermería cuando lo requirió	31	77,5	9	22,5	0	0,0
Recomendaría a sus familiares la atención del personal de enfermería	28	70,0	12	30,0	0	0,0

Fuente: Cuestionario sobre los cuidados de enfermería del recién nacido. (Anexo 02)

En la **tabla 07**, se describe los resultado de los cuidados de enfermería en la dimensión resultados; se identificó en la escala “siempre”, el 85,0 % (34) de madres mencionaron que había continuidad en los cuidados de enfermería durante el tiempo de hospitalización, satisfacción de las necesidades de higiene, eliminación, descansó de su bebé, el 77,5 % (31) siempre recibió atención oportuna del personal de enfermería cuando lo requirió y el 70,0 % (28) de las madres recomendaría a sus familiares la atención del personal de enfermería.

Tabla 08. Nivel del cuidado de enfermería al recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, en la Dimensión Resultados. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020.

Nivel del cuidado de enfermería en la dimensión resultados	n = 40	
	N°	%
Alto	0	0,0
Medio	36	90,0
Bajo	4	10,0

Fuente: Cuestionario sobre los cuidados de enfermería del recién nacido. (Anexo 02)

En la tabla 08, se describe el nivel de resultados en el cuidado de enfermería al recién nacido en estudio, se obtuvo, que el 90,0% (36) de los recién nacidos tenían los cuidados de enfermería en un nivel medio y el 10,0% (4) presentaba un nivel bajo.

DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS.

Tabla 9: Satisfacción de las madres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en la Dimensión Confiabilidad. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Satisfacción de las madres del cuidado de enfermería en la dimensión confiabilidad	n = 40					
	siempre		Algunas veces		nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
El personal de enfermería le saluda ante la solicitud de una atención	25	62,5	13	32,5	2	5,0
El personal de enfermería se identificó y se presentó antes de brindarle una atención	10	25,0	16	40,0	14	35,0
El personal de enfermería le informa oportunamente sobre los cuidados brindados a su recién nacido	11	27,5	25	62,5	4	10,0
El personal de enfermería le da confianza en la atención brindada a su recién nacido y resuelve sus dudas	18	45,0	21	52,5	1	2,5
Durante la hospitalización, los procedimientos e intervenciones realizadas en su bebé han sido rápidas y oportunas	24	60,0	16	40,0	0	0,0
Durante la realización de procedimientos e intervenciones realizadas en su bebé le han solicitado su consentimiento	31	77,5	7	17,5	2	5,0
El personal de enfermería influyó positivamente en la salud de su bebé	23	57,5	17	42,5	0	0,0

Fuente: Cuestionario sobre la satisfacción de las madres. (Anexo 03)

En la **tabla 9**, se describe la satisfacción de las madres en la unidad de cuidados intensivos neonatales en estudio, en la dimensión confiabilidad, se obtuvo los resultados, en la escala “siempre”, el 77,5% (31) de las madres están satisfechas de los procedimientos e intervenciones realizadas en su bebé, le saludan previo a la solicitud de una atención, el 62,5% (25) los procedimientos e intervenciones han sido rápidas y oportunas, el 60,0% (24), sobre información de los cuidados un 62,5% (25) las madres mencionaron que algunas veces.

Tabla 10. Nivel de satisfacción de las madres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en la Dimensión Confiabilidad. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Nivel de satisfacción de las madres en la dimensión confiabilidad.	n = 40	
	N°	%
Satisfecho	29	72,5
Poco satisfecho	11	27,5
Insatisfecho	0	0,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de las madres. (Anexo 03)

En la tabla 10, se describe la satisfacción de las madres en estudio, en la dimensión confiabilidad, se obtuvo, que el 72,5% (29) manifestaron que se encuentran satisfechas con la atención recibida y solo el 27,5% (11) se encuentran con poca satisfacción.

Tabla 11: Satisfacción de las madres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en la Dimensión Empatía. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Satisfacción de las madres del cuidado de enfermería en la dimensión empatía	n = 40					
	siempre		Algunas veces		nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
El personal de enfermería le explica los horarios de atención del servicio con amabilidad	19	47,5	16	40,0	5	12,5
El personal de enfermería escucha tus inquietudes frente a la salud que tiene su bebé	13	32,5	22	55,0	5	12,5
El personal de enfermería muestra un trato amable y respetuoso en cada solicitud de información de su parte	21	52,5	19	47,5	0	0,0
El personal de enfermería se pone en el lugar de Ud. Ante la presencia de su bebé enfermo y le ayuda a controlar sus emociones	5	12,5	29	72,5	6	15,0
El personal de enfermería le permite acceder a la unidad y ver a su bebé durante su hospitalización	11	27,5	25	62,5	4	10,0
El personal de enfermería a dispuesto de su tiempo para hablar con Ud. En forma regular de la salud de su bebé y otros cuidados preventivos a tener en su hogar	4	10,0	26	65,0	10	25,0
El trato que le mostró la enfermera le produjo confianza para expresar lo que estaba sintiendo	10	25,0	28	70,0	2	5,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de las madres. (Anexo 03)

En la **tabla 11**, se describe la satisfacción de las madres en la dimensión empatía. Se obtuvo en la escala “algunas veces” el 72,5% (29) mencionaron que el personal de enfermería se pone en su lugar ante la presencia de un bebé enfermo y le ayuda a controlar sus emociones, el 70,0% (28) la enfermera le mostró confianza para expresar lo que estaba sintiendo, el 65,0% (26) la enfermera disponía de su tiempo para hablar con la madre en forma regular de la salud de su bebé y otros cuidados preventivos a tener en su hogar y el 62,5% (25) de las madres decían que el personal de enfermería le permitía acceder a la unidad y ver a su bebé durante su hospitalización.

Tabla 12. Nivel de satisfacción de las madres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en la Dimensión Empatía. Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Satisfacción de las madres del cuidado de enfermería en la dimensión empatía	n = 40	
	N°	%
Satisfecho	14	35,0
Poco satisfecho	22	55,0
Insatisfecho	4	10,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de las madres. (Anexo 03)

En la tabla 12, se describe el nivel de empatía en la satisfacción de las madres en estudio, se obtuvo, que el 55,0% (22) manifestaron poca satisfacción, el 35,0% (14) se encuentran satisfechas solo el 10,0% (4) manifestaron insatisfacción

Tabla 13. Prueba de relación entre la satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido, en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020

Nivel de cuidado de enfermería	Nivel de satisfacción						Total	X ²	gl	Sig	
	Insatisfech		poco satisfecho		Satisfecho						
	fi	%	fi	%	fi	%					
	fi	%	fi	%	fi	%					
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0			
Medio	1	2,5	7	17,5	3	7,5	11	27,5	8,100 ^a	1	0,004
Alto	0	0,0	14	35,0	15	37,5	29	72,5			
Total	1	2,5	21	52,5	18	45,0	40	100,0			

Fuente. Cuestionario de satisfacción.

Al analizar la relación entre la satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería al recién nacido, en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en estudio, se obtuvo el 72,5% (29) que describía un nivel alto de cuidado y un nivel de satisfacción de 37,5% (15) estaban satisfechos. De este modo se obtuvo $X^2 = 8,100^a$ con un $p = 0,004$ que es $< 0,05$ por lo cual demuestra significancia, rechazando la hipótesis nula. Se concluye que existe relación significativa entre la satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería brindados al recién nacido, en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020.

3.2 DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación nos ayudaron a comprobar la satisfacción de las madres en relación con los cuidados de enfermería, según dimensiones que recibe el recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Materno Infantil El Carmen - I Trimestre Huancayo 2020

El nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados de enfermería al recién nacido en la dimensión entorno, la gran mayoría de madres encuestadas respondió que siempre es permanente este cuidado, siendo mayor al 60%, en algunos ítems como la existencia de medicamentos 87.5% (35), el cambio de ropa 72.5% (29) la alimentación que le sirven está a temperatura adecuada 80% (32); en comodidad hospitalaria se obtuvo un 55,0% (22) mencionando algunas veces y con respecto a las facilidades y comodidad de las instalaciones, pasillos y accesos del hospital mencionando se obtuvo un 65,0% (26) pero un 5% (2) que nunca recibió cuidados adecuados; el nivel de cuidado alcanzado es alta 95% (38).

El nivel de satisfacción de las madres en relación con los cuidados de enfermería al recién nacido, en la dimensión proceso; en la escala “siempre”, el 82,5% (33) de las madres mencionaron que el procedimiento de administración de medicinas, curaciones, por el personal de enfermería es adecuado, el 70,0% (28) dijeron que lo tratan con respeto. Con respecto a la escala “algunas veces”, el 67,5% (27) responde que el personal de enfermería, le brinda apoyo emocional (proporcionándole seguridad, aceptación y ánimo en momentos de tensión), el 62,5% (25) procuran ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad y/o pudor y se interesaba por que dentro de lo posible su estancia sea agradable. El nivel

de proceso de cuidados de enfermería del recién nacido en estudio, se obtuvo, que el 67,5% (27) de los recién nacidos tenían los cuidados de enfermería en la dimensión proceso en un nivel medio, el 30,0% (12) un nivel bajo y el 2,5% (1) un nivel alto.

El nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en la dimensión resultados; se identificó en la escala “siempre”, el 85,0 % (34) de madres mencionaron que había continuidad en los cuidados de enfermería durante el tiempo de hospitalización, se atendieron las necesidades de higiene, eliminación, descansó de su bebé, el 77,5 % (31) siempre recibió atención oportuna del personal de enfermería cuando lo requirió y el 70,0 % (28) de las madres recomendaría a sus familiares la atención del personal de enfermería. En cuanto al nivel de resultados en el cuidado de enfermería al recién nacido en estudio, se obtuvo, que el 90,0% (36) de los recién nacidos tenían los cuidados de enfermería en un nivel alto y el 10,0% (4) presentaba un nivel bajo.

En cuanto a la satisfacción de las madres en la unidad de cuidados intensivos neonatales en estudio, en la dimensión confiabilidad, se obtuvo los resultados, en la escala “siempre”, el 77,5% (31) de las madres están satisfechas de los procedimientos e intervenciones realizadas en su bebé, le saludan previo a la solicitud de una atención, el 62,5% (25) los procedimientos e intervenciones han sido rápidas y oportunas, el 60,0% (24), sobre información de los cuidados un 62,5% (25) las madres mencionaron que algunas veces. En el nivel de satisfacción, dimensión confiabilidad, se obtuvo, que el 72,5% (29) manifestaron que se encuentran satisfechas con

la atención recibida y solo el 27,5% (11) se encuentran con poca satisfacción.

En cuanto a la satisfacción de las madres en la dimensión empatía, se obtuvo en la escala “algunas veces” el 72,5% (29) mencionaron que el personal de enfermería se pone en su lugar ante la presencia de un bebé enfermo y le ayuda a controlar sus emociones, el 70,0% (28) la enfermera le mostró confianza para expresar lo que estaba sintiendo, el 65,0% (26) la enfermera disponía de su tiempo para hablar con la madre en forma regular de la salud de su bebé y otros cuidados preventivos a tener en su hogar y el 62,5% (25) de las madres decían que el personal de enfermería le permitía acceder a la unidad y ver a su bebé durante su hospitalización. En el nivel de empatía en la satisfacción de las madres en estudio, se obtuvo, que el 55,0% (22) manifestaron poca satisfacción, el 35,0% (14) se encuentran satisfechas solo el 10,0% (4) manifestaron insatisfacción

Los resultados se distinguen de la investigación realizada por Tataje Reyes¹¹ en donde el resultado en nivel de satisfacción de la atención fue de nivel alto en un (75%) y nivel medio (90%) en lo que respecta al cuidado. Por otro lado, Galeano³⁴ et al. obtuvieron un nivel de satisfacción alta con predisposición a media en cuanto a la atención del profesional de enfermería. igualmente, Burgos y Somoza³⁵ indican un nivel de satisfacción alta en lo que a la atención brindada se refiere y Mellado¹² concluye con un resultado del nivel de satisfacción medio que tiende a baja.

La satisfacción es un componente significativo en la estimación de los cuidados enfermeros, porque la sugieren como una guía de calidad del cuidado según Santana³⁶. Por lo cual, los profesionales de enfermería tienen

conciencia de su compromiso ante la calidad del cuidado que le dan al paciente así mismo de como su desempeño contribuye en la evaluación cuidado y satisfacción de los pacientes.

La evaluación de la satisfacción del paciente puede ser acogida por las instituciones de salud como una táctica para conseguir un conjunto de apreciaciones concerniente a la calidad de la atención admitida, escuchar a los pacientes comentar acerca del cuidado que le dan y como esto los complace podría ser una ocasión para la edificación de un indicador para el resultado, lo cual muestra a los profesionales de enfermería algunos caminos decisivos de metamorfosis e descubrimientos. Según el Ministerio de Salud, la atención sanitaria responde a las expectativas del paciente y la sociedad, lo que corresponde a la calidad descubierta sobre todos los aspectos del proceso de atención: resultados de la atención, trato recibido, información recibida, coordinación entre profesionales y niveles asistenciales.

CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados de enfermería en la dimensión entorno es medio 95% (38).
- En el nivel de satisfacción de las madres en relación a los cuidados de enfermería en la dimensión proceso es medio 67.5% (27)
- En el nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados de enfermería en la dimensión resultados es medio 90% (36) y solo el 10% (4) se presentan en el nivel bajo.
- En el nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados en la dimensión confiabilidad el 72.5% (29) se encuentran satisfechas con la atención recibida y solo el 27.5% (11) tienen poca satisfacción.
- En el nivel de satisfacción de las madres con relación a los cuidados en la dimensión empatía el 55% (22) se identificó poca satisfacción y el 10% (4) muestran insatisfacción, mientras el 35% (14) se encuentran satisfechas.

RECOMENDACIONES

- A los directivos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, específicamente en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, se deben alcanzar los resultados de la presente investigación para adoptar proyectos para mejorar la comodidad hospitalaria, instalaciones, pasillos y accesos a la unidad.
- Al Departamento de Enfermería del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, a programar eventos de capacitación presencial/virtual dirigido a personal de salud enfermeros y técnicos sobre cuidados de enfermeros en áreas críticas, manejo de habilidades blandas (empatía, asertividad, comunicación con las madres) emociones y otros.
- Al personal de salud en su conjunto, mejorar los procesos de hospitalización, información de los cuidados procedimientos e intervenciones realizadas en su RN y la continuidad del cuidado.
- A los futuros investigadores a realizar otros estudios de tipo cualitativo sobre la calidad de atención, satisfacción del usuario, que brinda el profesional de la salud en esta unidad y que permitan identificar otros factores que puedan influir a la misma.
- A la Universidad dar a conocer los resultados de la presente investigación a la comunidad científica nacional, local y autorizar su uso para posteriores investigaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Melo, R., Souza, I. y Cardoso, C. (2014). La voz de la mujer, madre de un bebé prematuro en la unidad neonatal: un enfoque fenomenológico. En línea brasileño Journal of Nursing, 13 (2). Recuperado de <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/4415/html-160>.
2. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Delia Nathaly - Buscar en Google [Internet]. [citado 16 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://www.google.com/search>.
3. Quintana. Metodología de medición de la calidad de atención, según la satisfacción de los usuarios de los hospitales incorporados al Programa de Administración de Acuerdos de Gestión del Ministerio de Salud. MINSA. Serie de Cuadernos Técnicos N° 12, Dic. 2000.
4. Pérez A. Vanessa G. Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Servicio de Neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo 2018. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 15 de agosto de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18107>.
5. Seclen- Palacin, et al. Satisfacción de los usuarios de los servicios de Salud. (Serie de internet) 2005 URL Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>.
6. Murillas Martha, Epistemología del cuidado (serie de internet) 2010 Disponible en: <http://epistemologiadelcuidado.blogspot.pe/2010/03/el-cuidado.html>
7. Dorothea Orem. En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2019 [citado 16 de agosto de 2019]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Dorothea Orem&oldid=15012617](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Dorothea_Orem&oldid=15012617).
8. Siles José. Historia de la Enfermería. Cartagena, España Aguacilar; 2011.

9. Tellez Sara. Gestión del cuidado (serie de internet) 2013 Disponible en: <http://www.authorstream.com/Presentation/akozak-2104106-gestion-del-cuidado/>
10. Romero Contreras, Moncada 12 Colombia Cartagena 2016 realizaron un estudio analítico transversal, titulado Relación entre la atención humanizada a través de la enfermería y hospitalización para pacientes, Buscar con Google [Internet]. [citado 17 de agosto de 2019] Disponible en: <https://www.google.com/search>.
11. Bonete S. María G. "Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga en el período de diciembre 2013 - mayo del 2014". 19 de agosto de 2014 [citado 14 de agosto de 2019]; disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/?23456789/7972>.
12. Sailema, Silvia. (En Ecuador, 2013) Realizó el denominado estudio "Intervenciones que cumplen las enfermeras en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del hospital provincial"; Buscar con Google [Internet]. [citado 17 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://www.google.com/search?>
13. Aguilar Cordero M, Sáez Martín, Menor Rodríguez MJ, Mur Villar N, Expósito Ruiz M, Hervás Pérez A, et al. Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia. Nutr Hosp [Internet]. junio de 2013 [citado 17 de agosto de 2019];28(3):920-6. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?>
14. Percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería ofrecido a los recién nacidos internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal de una ESE de la ciudad de Barranquilla Rosemary - Buscar con Google [Internet]. [citado 15 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://www.google.com/search>.
15. Pérez A, Vanessa G. Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de Neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo-2018. Univ César

- Vallejo [Internet]. 2018 [citado 17 de agosto de 2019]: Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18107>
16. Martínez V, Adelaida F. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Observación del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa 2015. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2017 [citado 17 de agosto de 2019]; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6302>
 17. Ccatamayo Bautista K. Contreras Soto MR. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología - Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2016. Repositorio - UPHER [Internet]. 2017 [citado 14 de agosto de 2019]: Disponible en: <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/38>
 18. Cerdán Vargas A. Percepción y expectativas de las madres del recién nacido sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Neonatología de Hospital Público- Sullana, 2016. Univ Católica Los Ángeles Chimbote [Internet]. 20 de septiembre de 2018 [citado 14 de agosto de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5780>
 19. Arhuata U, Marlene Y. Satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao-Perú 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 20 de febrero de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10910>.
 20. Torres C, Esther Z. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco-2016. Universidad Huánuco [Internet]. 2017 [citado 17 de agosto de 2019]; Disponible en: http://localhost:8080/xmlui/handle/1_23456789/329
 21. Pineda, M. Satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano (Maestría en Enfermería). México: Universidad Autónoma de Nuevo León: 2004.
 22. Torres Pique AM. Experiencia de conceptualización de enfermería. Primera edición, Ceja 2001

23. Cheryl F. Hildegard E. Peplau: interpersonal nursing theory. 1993. ISBN 9780803948587.
24. Definición de Satisfacción. Disponible en: <http://definicion.de/satisfaccion/>
25. Cruz Saldaña, España. Satisfacción y calidad del usuario. Conceptos. Inn: Satisfacción. Sevilla, España: Salvat. 2011
26. Thompson. Satisfacción del Cliente. Rev Méd (Bolivia) 2005. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.htm>
27. Ramos V, Rico R, Martínez P. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. México: Universidad de Guanajuato, 2012. Enferm. Glob. Vol.11 N°25.
28. Ramírez C, Perdomo A, Galán E. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Avances en Enfermería, 2013. Volumen 31, Número 1, p.42-51 <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/46025>
29. Ventura y Tapia. El recién nacido Normal: Atención inmediata, cuidado de transición y puerperio. Rev Med. 2014 Disponible en: <http://escuela.med.puc.cl/paginas/publicaciones/manualped/rnatenim.html>
30. Herrero N. Hospitalización Infantil: El niño y su familia [Monografía]. España: Universidad de Cantabria; 2014.
31. Navarro J. Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, Servicio de UCIN Neonatal [Tesis]. Lima, Universidad San Martín de Porres, 2012.
32. Hernández R. Intervención Humanizada e integral de la atención a neonatos en cuidados intensivos [tesis]. España: Universidad de Granada; 2000
33. Ochoa S, Villarroel C. Motivación de los enfermeros de Neonatología ante un modelo de cuidado humanizado para el neurodesarrollo. [Tesis]. Colombia: Universidad Nacional de Córdoba. 2004.
34. Burgos y Somoza. Satisfacción y conocimientos de las madres y/o responsables de los neonatos sobre atención recibida en establecimientos de salud de la red pública en marzo de 2011. (Tesis

Maestría en Salud Pública). El Salvador 2011. Disponible en: http://www.medicina.ues.edu.sv/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=252&Itemid=85

35. Galeano, et al. Nivel de Satisfacción con la atención de Enfermería en un Hospital Pediátrico. (Tesis licenciatura) Argentina: Universidad Nacional de Nordeste; 2006. Disponible en: <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt2006/03-Medicas/2006-M-134.pdf>
36. Método madre canguro. En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2018 [citado 13 de Mayo de 2018. Disponible en: <https://es.m.wikipedia.org> 1902368171.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE ENFERMERIA
ANEXO 01
GUÍA DE ENTREVISTA



Código: -----

Fecha: ---/---/---

Título de la investigación: Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020.

Instrucciones: Estimada madre de familia en esta oportunidad se le solicita que responda con sinceridad a las preguntas relacionadas con sus características generales y de su recién nacido, para lo cual se le pide que marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

Agradecemos su colaboración.

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

DE LA MADRE

1. Edad:

2. Grado de Instrucción:

- a. Analfabeta
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior Técnico
- e. Superior Universitario

3. Estado civil:

- a. Soltera
- b. Conviviente
- c. Casada
- d. Divorciada
- e. Viuda

4. Religión:

- a. Católica
- b. Evangélica
- c. Testigo de Jehová
- d. Otros

5. Procedencia:

- a. Urbano
- b. Rural

6. Ocupación:

- a. Su casa
- b. Empleada pública
- c. Empleada privada
- d. Independiente
- e. Otros

7. DEL RECIÉN NACIDO

- 1. Edad:
- 2. Sexo:
- 3. Peso:
- 4. Diagnóstico médico:
- 5. Días de hospitalización:



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE ENFERMERIA
ANEXO 2



CUESTIONARIO SOBRE LOS CUIDADOS DEL RECIEN NACIDO

Código: -----

Fecha: ---/---/---

Título de la Investigación: Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos neonatales Hospital regional docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales Hospital regional Docente Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020.

Instrucciones: Estimada madre de familia en esta oportunidad se le solicita que responda con sinceridad a las preguntas relacionadas con la calidad de atención de enfermería recibida durante la hospitalización de su recién nacido, para lo cual se le pide que marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

N : Nunca

AV : Algunas veces

S : Siempre

DIMENSIONES		N	AV	S
1 E	¿Existe medicamentos en suficiente cantidad y satisface las necesidades de su hijo?			
2 E	¿El cambio de ropa de cuna o incubadoras se realizó de acuerdo a la necesidad de su hijo?			
3 E	¿La cantidad de personal de enfermería que le atiende a su hijo es suficiente?			
4 E	¿La comodidad hospitalaria es buena?			
5 E	¿La temperatura, ventilación e iluminación de la sala de Neonatología son adecuadas?			
6 E	¿Las facilidades y comodidad de instalaciones, pasillos y accesos al hospital le permiten circular sin obstáculos?			

7 E	¿La alimentación que le sirven a su bebé llega a temperatura adecuada?			
8 P	¿El personal de enfermería lo trata con respeto?			
9 P	¿Cuándo el personal de enfermería se dirige a usted lo hace por su nombre?			
10 P	¿El procedimiento de administración de medicinas, intravenosa, curaciones, del personal de enfermería es adecuado?			
11 P	¿El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y/o pudor?			
12 P	¿El personal de enfermería le brinda apoyo emocional? (le proporciona seguridad, aceptación y ánimo en momentos de tensión).			
13 P	¿El personal de enfermería se interesa porque dentro de lo posible su estancia sea agradable?			
14 P	¿El personal de enfermería le enseña a usted, los cuidados que debe tener con su bebé respecto a su padecimiento?			
15 R	¿Hay continuidad en los cuidados de enfermería durante el tiempo de hospitalización?			
16 R	¿El personal de enfermería, le responde las preguntas que realiza?			
17 R	¿El personal de enfermería, satisface las necesidades de higiene, eliminación, descanso de su bebé?			
18 R	¿Durante el periodo de hospitalización su bebé ha sufrido alguna complicación en su salud? (caídas, padecimientos agregados)			
19 R	¿El personal de enfermería le hace sentirse segura al atender a su bebé?			
20 R	¿Su bebé recibió atención oportuna por parte del personal de enfermería cuando lo requirió ?			
21 R	¿Recomendaría a sus familiares la atención del personal de enfermería?			

ESCALA VALORATIVA:

Valoración	Bajo	Medio	Alto
Valoración General			
Cuidado de Enfermería	0-7	8-15	16-21
Valoración Específica			
Estructura	0-7	8-15	16-21
Proceso	0-7	8-15	16-21
Resultados	0-7	8-15	16-21



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE ENFERMERIA
ANEXO 3
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DE LAS MADRES

Código: -----

Fecha: ---/---/---

Título de la Investigación: Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a los cuidados de enfermería hacia el recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020.

Instrucciones: Estimada madre, se le solicita responder con sinceridad a las preguntas relacionadas con la satisfacción del cuidado brindado a su recién nacido, para lo cual se le pide que marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

N : Nunca

AV: Algunas veces

S : Siempre

N°	Ítems	N	AV	S
CONFIABILIDAD				
1.	¿El personal de enfermería le saluda ante la solicitud de una atención?			
2.	¿El personal de enfermería se identificó y se presentó antes de brindarle una atención?			
3.	¿El personal de enfermería le informa oportunamente sobre los cuidados brindados a su recién nacido?			
4.	¿El personal de enfermería le da confianza en la atención brindada a su recién nacido y resuelve sus dudas?			
5.	¿Durante la hospitalización, los procedimientos e intervenciones realizadas en su bebe han sido rápidas y oportunas?			
6.	¿Durante la realización de procedimientos e intervenciones realizadas en su bebe le han solicitado su consentimiento?			
7.	¿El personal de enfermería influyó positivamente en la salud de su bebe?			

EMPATIA			
8.	¿El personal de enfermería le explica los horarios de atención del servicio con amabilidad?		
9.	¿El personal de enfermería escucha tus inquietudes frente a la salud que tiene su bebe?		
10.	¿El personal de enfermería muestra un trato amable y respetuoso en cada solicitud de información de su parte?		
11.	¿El personal de enfermería se pone en el lugar de ud ante la presencia de un bebe enfermo y le ayuda a controlar sus emociones?		
12.	¿El personal de enfermería le permite acceder a la unidad y a su bebe durante su hospitalización?		
13.	¿El personal de enfermería a dispuesto de su tiempo para hablar con ud en forma regular de la salud de su bebe y otros cuidados preventivas a tener en su hogar?		
14.	¿El trató que le mostro la enfermera le produjo confianza para expresar lo que estaba sintiendo?		

Valoración	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Valoración General			
Satisfacción del Paciente	0-4	5-9	10-14
Valoración Especifica			
Confiabilidad	0-4	5-9	10-14
Empatía	0-4	5-9	10-14



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ANEXO 04
CONSENTIMIENTO INFORMADO



Código: -----

Fecha: ---/---/---

Título del Proyecto.

Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Materno Infantil El Carmen I Trimestre. Huancayo 2020

Equipo de Investigadores:

Lic. Enf. BARRERA ROMAN DOMENICA MERCEDES

Lic. Enf. HUAPAYA ECHARRI MAVI KARIM

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Firmas del participante o responsable legal

Firma del participante:

Firma del investigador responsable:

Huancayo, 2020

ANEXO N° 05

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUEZ DE EXPERTO

Yo, TERESA ESTEBAN TORRES DNI 20653446
 De profesión LIC. ENFERMERÍA, actualmente ejerciendo el cargo de -
ENFERMERA ASISTENCIAL en la Institución HOSPITAL R.D.M.I "EL CARMEN"
 por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos
 de recolección de datos, de las aspirantes a la segunda especialidad en Enfermería
 en Neonatología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan; el cual será utilizado
 para recabar información necesaria para la tesis titulada "**SATISFACCIÓN DE
 LAS MADRES DEL RECIÉN NACIDO HACIA LOS CUIDADOS DE
 ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
 NEONATALES HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL
 EL CARMEN I TRIMESTRE. HUANCAYO 2020.**"

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivos del problema				X
Presentación del instrumento			X	
Congruencia de ítems				X
Relevancia del contenido			X	
Calidad de redacción de los ítems				X
Claridad y precisión de los ítems				X
Pertinencia			X	

II. DECISION DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Aportes y sugerencias.....

Huancayo 10 de Enero del 2021

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
MATERNO INFANTIL "EL CARMEN"

Firma y sello
Lic. Teresa Esteban Torres
ESPECIALISTA EN UCIN
CEP. 19034 RNE. 7593

ANEXO N° 05

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUEZ DE EXPERTO

Yo, ROOSHERY OLGA SANCHEZ CHUQUIPOMA DNI 20723153
 De profesión Dr. Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Esp. UCI Neonatología en la Institución Hospital Regional Docente Materno Inf. EL CARMEN
 por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, de las aspirantes a la segunda especialidad en Enfermería en Neonatología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL RECIÉN NACIDO HACIA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN I TRIMESTRE. HUANCAYO 2020.**

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivos del problema			X	
Presentación del instrumento			X	
Congruencia de ítems			X	
Relevancia del contenido				X
Calidad de redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión de los ítems			X	
Pertinencia			X	

II. DECISION DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Aportes y sugerencias: En algunas preguntas mejorar los términos.

Huancayo 19 de Enero del 2021



Lic. Roosherly O. Sánchez Chuquipoma
 ESP. CI. NEONATOLOGÍA
 CEP. 36398 RNE. 7580

Firma y sello

ANEXO N° 05

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUEZ DE EXPERTO

Yo, RAIDA CORTES GUTIERREZ DNI 19855237
 De profesión ALC. ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de ENF. ASISTENCIAL en la Institución H.R.D.M.I. EL CARMEN

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, de las aspirantes a la segunda especialidad en Enfermería en Neonatología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL RECIÉN NACIDO HACIA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN I TRIMESTRE. HUANCAYO 2020.**

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERISTICAS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivos del problema			X	
Presentación del instrumento				X
Congruencia de ítems			X	
Relevancia del contenido			X	
Calidad de redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión de los ítems				X
Pertinencia			X	

II. DECISION DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Aportes y sugerencias.....

Huancayo 11 de ENERO del 2021

H.R.D.M.I.E.C.
 RAIDA CORTES GUTIERREZ
 RAIDA C. GUTIERREZ GUTIERREZ
 C.E.P. 19666
 ESPECIALISTA MEDICINA
 R.N.E. 15333
 Firma y sello

NOTA BIOGRÁFICA

BARRERA ROMÁN DOMÉNICA MERCEDES

Nació en la provincia de Huancayo, Departamento de Junín, hija de don Julio Vicente Barrera Yupanqui y doña Blanca Judith Román Galarza.

ESTUDIOS:

- Primaria: Institución Educativa “Sagrado Corazón de Jesús” en la provincia de Huancayo, Departamento de Junín.
- Secundaria: Institución Educativa “Nuestra Señora del Rosario” en la provincia de Huancayo, Departamento de Junín.
- Universitario: “Universidad Nacional del Centro del Perú” en la provincia de Huancayo, Departamento de Junín

FORMACIÓN PERSONAL:

- Enfermera asistencial en la “Clínica CAM” desde el 2010 hasta el 2011.
- Enfermera Asistencial en el “Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen” desde el 2012 hasta la fecha.

NOTA BIOGRÁFICA

HUAPAYA ECHARRI MAVI KARIM

Nació en la provincia de Huancayo, Departamento de Junín, hija de don Manuel Huapaya Palomino y doña Luz Mavilia Echarri Bravo

ESTUDIOS:

- Primaria: Institución Educativa “Gelicich” en la provincia de Huancayo, Departamento de Junín.
- Secundaria: Institución Educativa “Nuestra Señora del Rosario” en la provincia de Huancayo, Departamento de Junín.
- Universitario: “Universidad Nacional Del Centro del Perú” en la provincia de Huancayo, Departamento de Junín.

FORMACIÓN PERSONAL:

- Enfermera en docencia en el “Instituto Superior Tecnológico Público Teodoro Rivera Taipe” Satipo, 2004.
- Enfermera Asistencial en el “Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen” desde el 2005 hasta la fecha.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las siete y treinta minutos de la noche, del día seis de setiembre de 2021 ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 0200-2021-UNHEVAL-D-FENF.:

- | | |
|-----------------------------------|------------|
| • Dra. Rosalinda RAMÍREZ MONTALDO | PRESIDENTE |
| • Dra. Marina I. LLANOS MELGAREJO | SECRETARIA |
| • Mg. Florián G. FABIÁN FLORES | VOCAL |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Neonatología, Doña, **Doménica Mercedes BARRERA ROMÁN**, Licenciada en Enfermería; bajo la asesoría de la Dra. Juvita Dina Soto Hilario (Resolución N° 0082-2020-UNHEVAL-D-FENF); procedió la defensa de la tesis titulado: **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.**

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Neonatología, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Nota de Diecisiete (17) equivalente a Muy bueno, por lo que se declara Aprobado.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las 20:45 horas de día 6. Setiembre de 2021.

R. Ramírez M.
 PRESIDENTE

Marina I. Llanos Melgarejo
 SECRETARIO (A)

Florián G. Fabián Flores
 VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
 Bueno (14, 15, 16)
 Muy Bueno (17, 18)
 Excelente (19, 20)



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las siete y treinta minutos de la noche, del día seis de setiembre de 2021 ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 0200-2021-UNHEVAL-D-FENF.:

- | | |
|-----------------------------------|------------|
| • Dra. Rosalinda RAMÍREZ MONTALDO | PRESIDENTE |
| • Dra. Marina I. LLANOS MELGAREJO | SECRETARIA |
| • Mg. Florián G. FABIÁN FLORES | VOCAL |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Neonatología, Doña, **Mavi Karim HUAPAYA ECHARRI**, Licenciada en Enfermería; bajo la asesoría de la Dra. Juvita Dina Soto Hilario (Resolución N° 0082-2020-UNHEVAL-D-FENF); procedió la defensa de la tesis titulado: **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.**

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Neonatología, teniendo presente los criterios siguientes:

- e) Presentación personal.
- f) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- g) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- h) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la Nota de Dieciséis (17) equivalente a Muy bueno, por lo que se declara Aprobado.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las 20:45 horas de día 6 Setiembre de 2021.

R. Ramírez M.

PRESIDENTE

M. I. Llanos Melgarejo

SECRETARIO (A)

Florián G. Fabián Flores

VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
 Bueno (14, 15, 16)
 Muy Bueno (17, 18)
 Excelente (19, 20)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN



71



CONSTANCIA ANTIPLAGIO CÓDIGO: 009-UI-FE

Prov. 269-2022-UNHEVAL-D-FENF.

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HACE CONSTAR:

Que, la tesis “SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL RECIEN NACIDO HACIA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS HOSPITAL MATERNO INFANTIL EL CARMEN. HUANCAYO I TRIMESTRE 2020”, presentado por las tesis LIC. ENF. BARRERA ROMÁN DOMÉNICA MERCEDES y LIC. ENF. HUAPAYA ECHARRI MAVI KARIM, tiene **24%** de similitud y **CUMPLE** con lo que indica la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la UNHEVAL “*Los trabajos de investigación y tesis del pre grado deberán tener una similitud máxima de 35% y de posgrado y segundas especialidades una similitud de 25%*”. Y *en caso de artículos científicos en un máximo de 30%*.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para el fin académico correspondiente.

Cayhuayna, 18 de marzo de 2022

Dr. Abner A. Fonseca Livias
Director Unidad de Investigación
Facultad de Enfermería

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELÉCTRONICAS

1. IDENTIFICACION PERSONAL

Apellidos y Nombres: Barrera Román Doménica Mercedes. **DNI:** 40309600.
Correo electrónico: domeniquitabarrera@gmail.com **Celular:** 964881907.
Apellidos y Nombres: Huapaya Echarri Mavi Karim. **DNI:** 20073083. **Correo electrónico:** karimhe2020@gmail.com **Celular:** 979587284.

2. DENTIFICACIÓN DE LA TESIS.

SEGUNDA ESPECIALIDAD
Facultad de Enfermería Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Neonatología

Título Profesional Obtenido: Enfermera Especialista en Enfermería en Neonatología

TÍTULO DE TESIS: "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"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción del acceso
X	PUBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso el registro del dato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "publico", es a través de la presente autorizó de manera gratuita al repositorio institucional - UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal web repositorio.unheval.edu.pe. Por un plazo indefinido, consistiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso hayan marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso _____

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

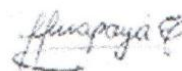
Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha y firma de los autores:

Huánuco, 24 de Septiembre de 2021



 Doménica Mercedes Barrera Román
 DNI 40309600



 Huapaya Echarri Mavi Karim
 DNI 20073083