

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

Satisfacción de la madre del neonato prematuro sobre el cuidado enfermero en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022

Trabajo Académico presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos Neonatales

Por:

Diana Lujan Bastida

Asesor (a):

Dra. Yrma Nilda Broncano Vargas

Lima, febrero de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo Dra. Yrma Nilda Broncano Vargas, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

Declaro:

Que el presente trabajo académico titulado: “Satisfacción de la madre del neonato prematuro sobre el cuidado enfermero en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022” constituye la memoria que presenta la licenciada Diana Lujan Bastida para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos Neonatales, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los dos días del mes de febrero del 2022.



Dra. Yrma Nilda Broncano Vargas

**Satisfacción de la madre del neonato prematuro sobre el
cuidado enfermero en la Unidad de Cuidados Intensivos
Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima,
2022**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos Neonatales



Dra. Yrma Nilda Broncano Vargas

Lima, 02 de febrero de 2022

Índice

Resumen	vii
Capítulo I	8
Planteamiento del problema	8
Identificación del problema	8
Formulación del problema	11
Problema general	11
Problemas específicos	11
Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Justificación del estudio	13
Justificación teórica	13
Justificación práctica y social	14
Justificación metodológica	14
Presuposición filosófica	14
Capítulo II	16
Desarrollo de las perspectivas teóricas	16
Antecedentes de la investigación	16
Antecedentes internacionales	16
Antecedentes nacionales	18
Marco conceptual	20
Satisfacción	20
Satisfacción del usuario en salud	21
Satisfacción de la madre	21
Cuidado de enfermería	25
Cuidado de enfermería al neonato prematuro	25
Bases teóricas	27
Definición conceptual	27
Capítulo III	29
Metodología	29
Descripción del lugar de ejecución	29
Población y muestra	29

Población.....	29
Muestra.....	29
Tipo y diseño de investigación.....	30
Identificación de variables.....	31
Operacionalización de la variable	32
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
Proceso de recolección de datos.....	34
Procesamiento y análisis de datos	34
Consideraciones éticas.....	35
Capítulo IV	36
Administración del proyecto de investigación.....	36
Cronograma de ejecución.....	36
Presupuesto.....	37
Referencias	38
Apéndice	42
Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos	43
Apéndice B: Validez del instrumento.....	46
Apéndice C: Confiabilidad del instrumento.....	62
Apéndice D: Consentimiento informado	63
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	64

Índice de apéndice

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos	43
Apéndice B: Validez del instrumento.....	46
Apéndice C: Confiabilidad del instrumento.....	62
Apéndice D: Consentimiento informado	63
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	636

Resumen

La investigación titulada “Satisfacción de la madre del neonato prematuro sobre el cuidado enfermero en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022” tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos. La presente investigación presentará un enfoque cuantitativo, el diseño será no experimental, de corte transversal. El universo estará conformado por 60 madres, el muestreo será no probabilístico por conveniencia, pues se considerará a las 60 participantes. La técnica que se utilizará será la encuesta y el instrumento que se aplicará para medir la satisfacción de la madre es el Care-Q versión corta. Asimismo, se realizó la validez de contenido por medio de la prueba de 05 jueces expertos, especialistas en el servicio de Neonatología, a través de la prueba estadística denominada V de Aiken, con un valor concluyente igual a 1, es decir, una validez aceptable, igualmente para la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba piloto a 31 madres, donde se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.970, evidenciado ser un instrumento con una confiabilidad adecuada.

Palabra clave: satisfacción, neonato, prematuro.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

Actualmente, la satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda el profesional de Enfermería y otros profesionales de la salud, se ha convertido en una necesidad fundamental en todos los procesos de gestión de las diferentes instituciones de salud, debido al impacto que tienen sobre sus diferentes indicadores y como propuesta de mejora en las estadísticas de la problemática de salud a nivel mundial (Organización Mundial de la Salud (OMS) 2018).

En ese mismo contexto, García et al. (2018), mencionan que el cuidado enfermero es un arte que requiere de un valor personal, ya que une el conocimiento, la práctica y la conducta con los valores y sentimientos, al momento de brindar una atención. Es decir, la enfermera ofrece una atención basada en las necesidades que demanda cada paciente y no en cuidado rutinario, con la finalidad de realizar un cuidado humanizado por medio de la interacción enfermera - paciente.

Por otro lado, Febré et al. (2018), refieren que la medición de la calidad de atención en salud mediante instrumentos de satisfacción representa una oportunidad de mejora para las instituciones de salud, ya que mediante la percepción de los pacientes se puede conocer de primera fuente, datos reales y actualizados sobre los procesos de atención que brindan los profesionales de salud.

Asimismo, la OMS (2018) señala que actualmente 15 millones de niños nacen prematuramente de forma anual, es decir, nacen antes de haber completado las 37 semanas gestacionales de un embarazo que regularmente dura 40 semanas. En el mismo escenario, señala que un millón de estos recién nacidos fallecen por factores relacionados con problemas durante el parto.

De igual manera, Canabal y Hernández (2017), señalan en su estudio que, en países como el Reino Unido, Canadá, Estados Unidos y España, se ha evidenciado altos niveles de satisfacción de los pacientes, mientras que, el mismo escenario sólo se ha reportado en algunos países en desarrollo como Brasil, México, Chile y Nueva Zelanda.

Al mismo tiempo, hay estudios que señalan que los padres de neonatos hospitalizados tienden a exigir cuidados más directos a sus menores hijos, solicitando calidad en la atención, dejando de ser solamente entes pasivos; sumado a que cuando se da un nacimiento prematuro él bebe no solo necesitará de la asistencia de la enfermera, si no de la participación de las madres, ya que con su colaboración él bebe podrá desarrollarse mucho mejor sea por medio de la técnica de mamá canguro o por el tema de recolección de leche materna (Acosta, Cabrera, Basante y Jurado, 2017).

En ese sentido, el cuidado enfermero es una de las características inherentes dentro de la profesión, ya que se fundamenta en un marco teórico específico basado en las necesidades de cada paciente, siendo el caso de la atención de niños con prematuridad, uno de los escenarios en que la enfermera brinda cuidados especiales, orientados a la recuperación del recién nacido e incorpora a la madre en sus cuidados; de tal forma que otorgue un cuidado integral basado en la interacción madre – hijo y enfocado en la satisfacción de sus necesidades y expectativas (Utrilla, Sellá, Ramos, y Mateo, 2018).

En ese sentido, la interacción enfermera – madre, es una de las actividades que el profesional de Enfermería debe incluir dentro del proceso de cuidados que ofrece al recién nacido prematuro, ya que la involucración de los padres representa un factor trascendental en la recuperación del prematuro. De esta forma, la relación

terapéutica entre la madre y la enfermera se convierte en una ayuda mutua, en el cual la enfermera puede recolectar información valiosa y la madre conoce de formas más seguras sobre el cuidado que se tiene que ofrecer a su hijo (Ramírez et al., 2020).

Es así que uno de los indicadores en los que se puede reflejar la calidad de atención de las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos neonatales; es la satisfacción que pueden referir los padres en relación a los cuidados que enfermería ofrece a los prematuros, los cuales, se perciben cada día, al momento de la visita o cuando reciben información sobre la condición de su hijo (Burbano, Gaspar y Sapuy, 2018).

Por tanto, este conjunto de situaciones representa una serie de antecedentes en la que el profesional de Enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos neonatales reconoce la importancia de la participación de los padres en el cuidado que se brinda al recién nacido prematuro, y su involucramiento se ha convertido en parte esencial dentro del proceso de atención que brinda enfermería. No obstante, en la actualidad aún se percibe situaciones en la que los padres no participan de este cuidado (Sánchez, Leal, Pastor y Díaz, 2017).

La realidad a nivel local en uno de los hospitales de alta complejidad, ubicado en la ciudad de Lima, muestra la capacidad reducida del número de incubadoras, ya que solo cuenta con 10 de estos equipos, y también con 6 cunas especiales para neonatos, generándose un déficit a su capacidad de atención, sumado a la falta de personal que atienda estos casos de cuidado al neonato en estado crítico (Ota, 2018).

Durante la práctica profesional de tres años como enfermera asistencial en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Arzobispo Loayza,

se pudo percibir que la enfermera es una de las profesionales sanitarias que establece el primer contacto con la madre, pero debido al desarrollo de múltiples actividades, funciones y responsabilidades no aborda los aspectos emocionales y físicos que embarga al cuidador, quien debido a la separación de su bebé, las horas restringidas para visitar, y la condición de salud del recién nacido prematuro, afecta a la madre tanto física, económica y psicológicamente. Al interactuar con las madres sobre: ¿Cómo percibían el cuidado que ofrece la enfermera?, refirieron: “las enfermeras de mayor edad son malas”, “no tienen paciencia con nuestros bebés cuando le preguntamos por la salud de nuestros hijos”, “muchas veces nos dicen esperen un rato y ya no vuelven o nos contestan de mala manera”. A la interacción con las enfermeras algunas refieren que la demanda de pacientes es cada vez mayor y que el número de personal en el servicio es insuficiente.

De lo mencionado, y siendo el personal de enfermería la que participa activamente en el cuidado del recién nacido prematuro, se puede mencionar que es la llamada a establecer una óptima relación terapéutica con la madre. Por lo tanto, decidimos realizar la investigación en cuanto a la medición de la satisfacción de las madres de los recién nacidos prematuros en la institución hospitalaria.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de relaciones interpersonales

en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de información en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de accesibilidad y tiempo en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de competencia científico - técnica en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de comodidad, seguridad y confianza en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de relaciones interpersonales en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.

Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de información en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.

Establecer el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de accesibilidad y tiempo en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.

Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de competencia científico - técnica en el servicio en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.

Establecer el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de comodidad, seguridad y confianza en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.

Justificación del estudio

Justificación teórica

El estudio, actual, cuenta con justificación teórica debido a la construcción de un cuerpo actualizado de conocimientos, el cual es producto de la búsqueda y recolección de diversas bases de datos nacionales e internacionales relacionados

con la variable: satisfacción de la madre que servirá para futuras investigaciones que estén relacionadas con dichas variables de estudio.

Justificación práctica y social

El actual estudio contribuirá a determinar el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido prematuro de la UCIN, así estableceremos las conclusiones y recomendaciones oportunas en beneficio del paciente, madre y personal de enfermería, encausado hacia una mejora del cuidado que ofrecen las enfermeras; además de ofrecer información valiosa para el uso de los gestores de enfermería de la institución y el favorecimiento de estrategias y proyectos de cambio.

Justificación metodológica

El actual estudio usará un instrumento que cuenta con la respectiva validación y confiabilidad, el que permitirá medir el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros; utilizando una metodología que sirva como aporte científico en próximos estudios que integren a la variable o a las poblaciones de estudio.

Presuposición filosófica

La presente investigación se sustenta en una cosmovisión bíblica. Mateo 7:12 menciona que, "Todas las cosas que quisierais que los hombres hiciesen por vosotros, así también haced vosotros con ellos". En otras palabras, si las enfermeras desean un buen trato por parte de las madres de los bebés prematuros, estas deberían brindarle una buena atención, también a ellas.

Así mismo, (White, 2012) hace referencia en su libro Ministerio de Curación que cuando Cristo estaba en la tierra él no hacía acepción alguna de nacionalidad, jerarquía social o credo. De igual modo, nunca despreció a nadie por más ignorante

que fuera, sino al contrario; ofrecía a todos, su remedio curativo. Este es un gran modelo de relación y asistencia al necesitado, igualmente enfermería brinda el cuidado al ser humano en todo el ciclo de la vida, siendo el periodo neonatal un tiempo de gran fragilidad y el estado de recién nacido prematuro de mucho riesgo, lo cual compete a la enfermera de Neonatología brindar un cuidado compasivo, asistiendo al paciente con amor sin discriminación, y como resultado existirá satisfacción en las madres de los pacientes que atiende.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Lake et al. (2020) presentaron un estudio en Estados Unidos titulado: “La satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento se relaciona con la falta de atención de enfermería en las unidades de cuidados intensivos neonatales” con el objetivo de describir la satisfacción de los padres de bebés en cuidados intensivos neonatales, y determinar cómo la satisfacción se relaciona con la atención de enfermería perdida en una muestra de unidades de enfermería de EE. UU. Fue un estudio transversal y correlacional, se reclutaron 30 unidades de cuidados intensivos y se seleccionaron a 10 padres de cada unidad, a los cuales se les aplicó el instrumento EMPATHIC-38, que comprende cinco subescalas: información, atención y tratamiento, organización, participación de los padres y actitud profesional, y una puntuación de satisfacción total. Se encontró que la satisfacción de los padres fue alta (5,70 sobre 6,00), concluyendo que los padres de las unidades de cuidados intensivos neonatales de EE. UU. Están muy satisfechos.

Zepeda (2021) en Oviedo, España realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, cuyo objetivo fue valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el servicio de Cuidados Intensivos neonatales del HUCA durante el año 2021. Fue un estudio transversal, descriptivo y no experimental; la muestra fue de 24 padres y madres. Se aplicó el instrumento Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale (NICSS), donde se

encontró que la satisfacción de los padres fue en promedio de 5.07+-2.92, es decir, un 93.3% refirieron estar muy satisfechos con los cuidados entregados por la enfermera. Se concluye que los padres perciben de forma satisfactoria los cuidados de enfermería.

Salcedo (2020), realizó un estudio en Ecuador, titulado: Calidad de atención y satisfacción del usuario de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020, con el siguiente objetivo: determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos. Fue un estudio cuantitativo, básico, descriptivo y correlacional. Se aplicaron dos instrumentos validados y confiables a 97 madres, donde se encontró que las madres refirieron que la satisfacción fue buena, regular y mala en un 25%, 68% y 7% respectivamente. Se concluye que existe una correlación positiva moderada significativa entre las dos variables estudiadas.

Hagen et al. (2019) realizaron un estudio en Noruega titulado: "Satisfacción de los padres con las unidades de cuidados intensivos neonatales", un estudio cuantitativo transversal, con el objetivo de determinar la satisfacción de los padres con las unidades de cuidados intensivos neonatales. Fue un estudio cuantitativo y transversal, con una población de 568 padres. Se aplicó la encuesta de satisfacción neonatal (NSS-8), donde se encontró una evaluación positiva (media: 4.15 y de 0.46) en una escala del 1 al 5, y el 76% refirió estar muy satisfechos con la atención en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Se concluye que la satisfacción de los padres es buena, sin embargo, se debe continuar el monitoreo de la satisfacción a lo largo de la estancia hospitalaria del neonato.

Canché (2019) efectuó una investigación en Ecuador titulada: “Cuidado enfermero en el servicio de Pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital IESS de Ibarra.” con la finalidad de analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes. Siendo un estudio descriptivo y transversal, donde se aplicó el instrumento CARE-Q, a 12 enfermeras y 60 padres. Se encontró que el 44.29% presentó una satisfacción media y un 19% una satisfacción alta. Se concluye que la calidad de atención de enfermería es baja y el nivel de satisfacción media por parte de los padres.

Antecedentes nacionales

Alvarón (2018) efectuó una investigación titulada: “Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de Enfermería al recién nacido en el servicio de Neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo-2018”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca del cuidado brindado por el profesional de Enfermería al recién nacido en el servicio de Neonatología”. Estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal, donde se aplicó un cuestionario de 17 ítems a 59 madres de recién nacidos. Resultados: el 42.4%, 32.2% y 25.4% de las madres refirieron un nivel de satisfacción media, baja y alta respectivamente. En cuanto a la dimensión técnica-científica, un 44.1%, 30.5% y 25.4% señalaron una satisfacción que corresponden a un nivel medio, bajo y alto; para la dimensión humana el 45.8%, 25.4% y 28.8% presentaron una satisfacción baja, media y alta, y sobre la dimensión entorno el 44.1%, 30.5% y 25.4% señalaron una satisfacción baja, media y alta respectivamente. En conclusión, las madres perciben una satisfacción media seguida de baja.

Moreno (2019) efectuó un estudio titulado: “Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de Neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón

2019” con la finalidad de “determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres en el Área Crítica de Neonatología”. Estudio prospectivo, analítico, correlacional, no experimental y transversal; donde se aplicaron dos cuestionarios a 141 padres, encontrándose que el 64.5%, 22% y 13.5% de encuestadas refirieron estar medianamente satisfechos, satisfechos e insatisfechos con la atención de enfermería. Se concluye que existe relación entre ambas variables con un coeficiente estadístico de correlación de $r=0,752$ alto y $P= 0,000$.

Cielo (2019) realizó un estudio titulado: “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos” con el siguiente objetivo: determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción materna en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, Hospital Belén de Trujillo, 2019. Estudio descriptivo y correlacional, donde aplicaron dos instrumentos: una escala de satisfacción materna y una escala de cuidado humanizado a 40 madres. Se encontró en relación a la satisfacción de las madres que, el 55%, 32.5% y 12.5% refirieron una satisfacción baja, media y alta respectivamente sobre el cuidado de enfermería. Se concluye que, si existe una correlación entre las variables, cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción materna, obteniendo un coeficiente de correlación, $R= 0,893$ y un nivel altamente significativo $p= 0,00$.

Ríos y Pezo (2018) efectuaron una investigación titulada: “Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de neonatos de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal del Hospital Regional de Loreto, 2018” con la finalidad de estudio: determinar la asociación entre el cuidado humanizado del personal de salud y la satisfacción integral de la madre de los neonatos atendidos en UCI de Neonatología del Hospital Regional de Loreto. Estudio cuantitativo, no

experimental, descriptivo, correlacional y prospectivo, donde se aplicaron una guía de observación y una encuesta a 30 enfermeras y 30 madres. En relación a la satisfacción de las madres, se encontró que el 60% refiere estar satisfecha y el 40% insatisfecha. Se concluye que el porcentaje de insatisfacción es alto, por lo que se debe mejorar el trato y cuidado humanizado.

Duran y Marquina (2018) realizaron un estudio titulado: Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de Neonatología del Hospital Virgen de Fátima Chachapoyas con el fin de determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, aplicando un cuestionario de satisfacción validado a 30 madres de recién nacidos, donde se encontró que el 86.7% de madres refirieron una satisfacción buena y el 13.3% refirieron una satisfacción regular. Se concluye que la mayoría de madres percibe una satisfacción buena en relación a los cuidados enfermeros.

Marco conceptual

Satisfacción

Según Hagen et al. (2019) conceptualiza la satisfacción como una actitud favorable o desfavorable hacia una situación determinada, es decir, la satisfacción del usuario sobre la atención que brinda la enfermera es favorable; se fundamenta en un desempeño eficaz por parte del profesional, mientras que, una satisfacción desfavorable es producto de un desempeño ineficiente que fomenta una baja calidad de atención.

De forma similar, Santiago, Jiménez, Pérez y Hernández (2020), mencionaron que la satisfacción está íntimamente ligada a la calidad ofertada en la

atención que recibe el cliente externo, en este caso, la madre, producto del servicio recibido.

Satisfacción del usuario en salud

La satisfacción sanitaria es definida como el producto final de la calidad ofrecida por los profesionales de la Salud, es brindar un cuidado que satisfaga las necesidades de los usuarios y familiares. En tal contexto, señala que cuando las personas se encuentren satisfechas con la atención recibida retornarán a la organización en busca de un servicio sanitario de calidad, de tal forma que se crea un vínculo entre paciente y la institución de salud (Febres, 2020).

Del mismo modo, otra definición menciona que la relación entre fidelidad y satisfacción son directamente proporcionales al momento de ofertar servicios de salud, ya que al generar pacientes satisfechos, de forma indirecta están fomentando el retorno de estos pacientes para ofertar los mismos u otros servicios, o la recomendación de los mismos a otras personas, favoreciendo de esta forma un incremento de clientes y una proyección de la calidad de atención que oferta la organización en salud, concluyendo de esta manera que la medición de la satisfacción es una de las actividades inherentes en el proceso de ofertar servicios de calidad en salud (Sanz, Garrido y Caro, 2017).

Satisfacción de la madre

La satisfacción de la madre en el servicio de Cuidados Intensivos Neonatales es una medición fundamental dentro del proceso de atención que brinda la enfermera, ya que por medio de esta valoración, se puede concluir si la madre esta recepcionando la adecuada orientación del cuidado del recién nacido prematuro, y recibe una información actualizada sobre el estado de salud de su hijo, de tal forma

que se evidencie sentimientos de seguridad y tranquilidad al momento que la madre se sume a los cuidados del prematuro (Sánchez, Leal, Pastor y Díaz, 2017).

Ante ello, se considera que el cuidado de enfermería no sólo se basa en la valoración del paciente o en la cobertura de sus necesidades biológicas, sino en el conocimiento y la praxis al momento de realizar los procedimientos. Además de ello, busca de satisfacer las necesidades emocionales y espirituales del prematuro, así como la integración de los padres en el proceso del cuidado (Alarcón, Enríquez y Acosta, 2020).

Dimensiones de la satisfacción

Dimensión relación interpersonal

Son aquellas actividades y comportamientos que brinda el profesional de Enfermería con la finalidad de fomentar la interacción con el paciente y familia, basadas en valores y habilidades sociales (Castro y Cadena, 2017).

Esta dimensión también es denominada “conforta”, la cual hace referencia a los cuidados que brinda el profesional de Enfermería con la finalidad de que el paciente y familia se sientan cómodos en el ambiente hospitalario, infundiéndoles ánimo y vigor, en un ambiente que favorezca el bienestar. Asimismo, hace mención a la manera de como la enfermera se interrelaciona con el paciente y familiares durante la estancia hospitalaria con la finalidad de que la interrelación beneficie la salud del paciente y la labor de enfermería (Amed, Villareal, & Alvis, 2019).

Dimensión Información

Es el conjunto de datos organizados que brindan los profesionales de la Salud sobre la condición sanitaria actual y detallada de los pacientes, es decir, viene a conformar la información que ofrecen las enfermeras sobre los procedimientos a

realizar durante la atención, y la información que se brinda a los familiares sobre la condición actual del paciente hospitalizado (Méndez, Morales y Cruz, 2019).

Esta dimensión, también, es denominada “explica y facilita” y viene a ser los cuidados que ofrece el personal de enfermería en relación a dar a conocer aspectos que son desconocidos o difíciles de comprender sobre la condición actual de salud de los pacientes, de tal manera que brinda la información de forma sencilla, clara y de fácil entendimiento, con la finalidad de favorecer el autocuidado y bienestar (Amed, Villareal y Alvis, 2019).

Dimensión accesibilidad y tiempo

La accesibilidad es una característica fundamental del servicio de enfermería, ello implica la distancia y el tiempo que requiere la enfermera para acudir al llamado del usuario cada vez que lo necesite para satisfacer sus necesidades. “Hace alusión a comportamientos de cuidado administrados de forma oportuna, y son esenciales en la relación de apoyo y ayuda como son acercarse al paciente, dedicándole tiempo disponible” (Arcentales, Esa, Ramírez y Gafas, 2021).

Accesibilidad es aquel comportamiento esencial en la relación de apoyo y ayuda que brinda la enfermera de manera oportuna, siendo un ejemplo de ello en el momento en que la enfermera se acerca al paciente y le dedica un espacio de tiempo para brindarle una serie de atenciones, orientadas a satisfacer no sólo sus necesidades biológicas, sino, también, afectivas y psicológicas (Amed, Villareal y Alvis, 2019).

Dimensión competencia científico técnica

La competencia científico-técnica de los trabajadores de enfermería garantiza la calidad de atención en el sistema público de salud, ello contribuye a aumentar la satisfacción de las necesidades de salud del usuario hospitalizado. La competencia

laboral es la integración de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos para realizar las funciones, actividades y roles de un profesional para desarrollarse adecuadamente en su trabajo (Méndez, Morales y Cruz, 2019).

Esta dimensión, también, es denominada “monitorea y hace seguimiento”, y hace referencia a los cuidados que brinda la enfermera en cuanto a sus conocimientos propios y el dominio de la base científica en el desarrollo de todos sus procedimientos que realiza. Asimismo, comprende los planes de cuidados e intervenciones que realiza de forma sistemática y coordinada según la valoración previa realizada y el diagnóstico de enfermería propuesto (Amed, Villareal y Alvis, 2019).

Dimensión comodidad, seguridad y confianza

Una atención de enfermería basada en comodidad, seguridad y confianza es uno de los propósitos dentro de los cuidados que ofrece la enfermera, puesto que por medio de la comodidad, el paciente es atendido de forma confortable en un entorno que favorece la tranquilidad que necesita debido a su proceso de enfermedad; asimismo, la seguridad y confianza son dos características que suman al momento de ofrecer cuidados enfermeros, ya que favorece la interacción enfermera – paciente, de tal forma que el paciente percibe un trato humano y respetuoso (Méndez, Morales, y Cruz, 2019).

Esta dimensión, también, es denominada “mantiene una relación de confianza”, la cual comprende los cuidados que ofrecen los profesionales de Enfermería en cuanto a la empatía que demuestra la enfermera en los cuidados que brinda, de tal manera que permite sentir al paciente como una persona única, segura, confiada y serena. Esta dimensión se relaciona a la cercanía que demuestra

la enfermera en sus atenciones y su presencia constante durante el proceso de hospitalización de los pacientes (Amed, Villareal y Alvis, 2019).

Esta dimensión se complementa con otra denominada “se anticipa”, la cual hace referencia a los cuidados que brinda el profesional de Enfermería en cuanto a la planificación del plan de cuidados que ofrece la enfermera sobre las intervenciones que realizará con la finalidad de evitar reacciones adversas, y complicaciones en la salud del paciente, es decir, anticipa actividades en su cuidado para favorecer la recuperación de la salud del paciente (Amed, Villareal y Alvis, 2019).

Cuidado de enfermería

El cuidado de enfermería es una de las características fundamentales de la profesión, ya que por medio de esta actividad la enfermera se diferencia de otras profesiones, en relación que la enfermera ofrece un servicio orientado no sólo a satisfacer las necesidades biológicas del paciente, sino, también, busca satisfacer las necesidades psicológicas, afectivas y espirituales, basadas en la interacción enfermera-paciente (Hernández, Moreno, Cheverría, Landeros y Interrial, 2017).

Cuidado de enfermería al neonato prematuro

Para poder comprender, el cuidado que ofrece la enfermera a los neonatos prematuros podemos iniciar mencionando que el área de Neonatología es el servicio donde se brinda atención diferenciada al recién nacido que presenta dificultades al satisfacer sus necesidades vitales y biológicas por sí mismo, de tal forma que favorezca su adaptabilidad en el medio extra uterino (Harillo, Rico y López, 2017).

Al respecto, la enfermera de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales realiza una labor determinante en el proceso de adaptación y recuperación del recién nacido prematuro, ya que, por medio de sus cuidados, proporciona el

complemento necesario para que los prematuros puedan regular su temperatura, respirar según sus requerimientos y alimentarse equilibradamente, permitiendo que el periodo de adaptabilidad al entorno extra uterino sea sobrellevado de forma exitosa (Sánchez y Álvarez, 2018).

Rol de la enfermera neonatal

La enfermera es uno de los profesionales sanitarios que oferta servicios de salud orientados al proceso de atención de los pacientes en sus diferentes etapas de vidas y en los diferentes escenarios en los que las personas se desenvuelven; sin embargo, enfermería a diferencia de otras profesiones, ha enmarcado su función en el cuidado humanizado que ofrece a la persona, no sólo enfocándose en la persona como un ente biológico, sino que también orienta su cuidado en lo psicológico y afectivo, cuidando a las personas de forma integral (Alarcón, Enriquez y Acosta, 2020).

Una enfermera neonatal tiene un rol educador fundamental hacia la familia. Con el nacimiento de un hijo, surgen una serie de interrogantes y de necesidades que hace imperioso dar respuestas efectivas para garantizar la salud, el bienestar y el desarrollo (Lozano, Macías y Vargas, 2017).

El rol educador, de los enfermeros como profesionales del cuidado, es indispensable en el comienzo de la vida, el restablecimiento del vínculo, las conductas de apego y la consolidación de roles de los progenitores, porque son las enfermeras quienes tienen contacto permanente, pudiendo hacer de cada situación una instancia de aprendizaje, aun en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (Harillo, Rico y López, 2017).

Asimismo, el tiempo neonatal y la maternidad son las etapas más complejas en el ser humano, donde el personal de enfermería procederá a valorar el binomio

madre-neonato prematuro, priorizando y brindando una mayor atención integral. Bajo esta atención propone dos tipos de cuidados como son el cuidado físico y el cuidado psicoafectivo (Ramírez et al., 2020).

Bases teóricas

Ramona Mercer, menciona en su teoría de “Adopción del rol maternal” que los profesionales de Enfermería deben fomentar la participación de la familia y comunidad como factores fundamentales en la adopción del rol maternal. La propuesta de Ramona Mercer enfatiza el papel de la madre como centro de atención en el proceso de atención del cuidado neonatal. Al respecto, menciona que al originarse la relación madre – hijo, la progenitora va adquiriendo experiencia en relación a los cuidados que necesita el recién nacido, de tal forma que ella percibe una satisfacción favorable al cuidar a su hijo y cumplir a cabalidad su rol de madre (Raile, 2018).

Definición conceptual

Satisfacción de la madre

Es la percepción favorable o desfavorable que refiere la madre en relación a la atención brindada por la enfermera (Burbano, Gaspar y Sapuy, 2018).

Cuidado de enfermería

Es el conjunto de actividades desarrolladas por el profesional de Enfermería orientadas a satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y afectivas del paciente, teniendo en cuenta la integración de la familia en su proceso de atención y fomentando la interacción entre enfermera – paciente (Amed, Villareal y Alvis, 2019).

Neonato prematuro

El neonato prematuro es aquel que nace antes de las 37 semanas de gestación, presenta inmadurez de órganos y sistemas (Cielo, 2019).

Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales

Es la unidad hospitalaria especializada que cuenta con equipos e insumos biomédicos de alta tecnología con el objetivo de brindar un soporte y tratamiento diferenciado a recién nacidos prematuros o neonatos que presentan diagnósticos crónicos o complejos (Harillo, Rico y López, 2017).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

La presente investigación se realizará en un hospital de alta complejidad, donde se ofertan servicios de salud diferenciados y especializados a los pacientes en las diferentes etapas de vida. Dentro de los servicios que oferta la institución hospitalaria se encuentran: consulta externa presencial y teleconsulta en diferentes especialidades: Hospitalización diferenciada, Centro quirúrgico, Unidad de Cuidados Intensivos adultos y Neonatales, Patología clínica, Banco de sangre, Farmacia, entre otros. En relación al servicio de Neonatología, cuenta con 12 médicos, 29 enfermeras y 25 técnicas.

Población y muestra

Población

Se define población como la agrupación de todos los casos que coinciden en unas mismas determinaciones específicas (Hernández y Mendoza, 2018). Por tal motivo, el presente estudio estará conformado por las madres de los recién nacidos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales entre los meses setiembre – diciembre del año 2021, las cuales ascienden a un total de 60, según el promedio de atención mensual de pacientes en la unidad nombrada.

Muestra

La muestra está definida como un subgrupo de la población que está representado por las mismas determinaciones específicas, los cuales definirán y delimitarán con precisión la recolección de los datos representados por la población. El muestreo no probabilístico, por conveniencia, es una técnica de muestreo no

probabilístico donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador (Hernández y Mendoza, 2018).

El presente estudio no se considerará una muestra debido a que se trabajará con toda la población de estudio, es decir 60 madres. En relación al muestreo, se considerará un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Madres mayores de 18 años de edad
- Madres de neonatos en situación crítica en la UCIN
- Madres con bebés prematuros
- Madres de neonatos hospitalizados con más de 2 días en la institución
- Criterios de exclusión
- Madres que presenten dificultad mental aparente
- Madres hospitalizadas con complicaciones.
- Madres que no acepten voluntariamente participar en el estudio y no firmen consentimiento informado.

Tipo y diseño de investigación

La presente investigación presentará un enfoque cuantitativo, debido a que cuantificará los resultados encontrados en relación a las variables de estudio. El diseño que presentará será no experimental debido a que no se manipulará ninguna variable de estudio, de corte transversal debido a que los datos se recolectarán en un determinado periodo, y de tipo descriptivo debido a que se describirán las características de la variable de estudio: satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería (Hernández y Mendoza, 2018).

Identificación de variables

Variable: satisfacción de la madre sobre el cuidado de enfermería

Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Satisfacción de la madre sobre el cuidado de enfermería	Es aquella sensación favorable o desfavorable que presenta un individuo en relación a los servicios ofrecidos en la cual la persona valora si sus necesidades han sido satisfechas. Asimismo, se considera como aquella percepción que mide el desempeño laboral del profesional de salud y la calidad de atención brindada a la madre en relación a los cuidados ofrecidos a su recién nacido prematuro. (Cielo, 2019).	Es aquella sensación favorable o desfavorable que presenta la madre en relación a los cuidados ofrecidos a su recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Neonatales y que será medido a través de un cuestionario y tendrá como valor final: madres insatisfechas (1-31), poco satisfechas (32-62), satisfechas (63- 93).	Relaciones interpersonales	Ítems 1,2,3,4,5	Ordinal
			Información	Ítems 6,7,8,9,10,11 y 12	Ordinal
			Accesibilidad y tiempo	Ítems 13,14,15 y 16	Ordinal
			Competencias científico – técnica	Ítems 17,18,19,20 y 21	Ordinal
			Comodidad seguridad y confianza	Ítems 22,23,24,25,26, 27,28,29,30 y 31	Ordinal

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará será la encuesta y el instrumento que se aplicará para medir la satisfacción de la madre es el Care-Q versión corta, del autor Golg (Golg, 2000).

El instrumento consta de 31 ítems que responden a las 5 dimensiones de satisfacción: relaciones interpersonales, información, accesibilidad y tiempo, competencia científico-técnica y comodidad, seguridad y confianza.

El valor final que se obtendrá será de satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho. Asimismo, el puntaje general está definido de la siguiente manera:

Insatisfecho = 01-31

Poco satisfecho = 32- 62

Satisfecho = 63- 93

En relación a los puntajes finales por dimensión se considerará los siguientes valores:

Dimensión relación interpersonal: satisfecho (11– 15), poco satisfecho (06 – 10), insatisfecho (01– 05).

Dimensión información: satisfecho (15– 21), poco satisfecho (08– 14), insatisfecho (01– 07)

Dimensión accesibilidad y tiempo: satisfecho (09– 12), poco satisfecho (05 – 08), insatisfecho (01– 04)

Dimensión competencia científico, técnica: satisfecho (11 – 15), poco satisfecho (06 – 10), insatisfecho (01– 05).

Dimensión comodidad, seguridad y confianza: satisfecho (21–33), poco satisfecho (11– 20), insatisfecho (01– 10)

En relación a la validación del instrumento, se realizó la validez de contenido por medio de la prueba de jueces expertos, en el cual participaron 05 jueces especialistas en el servicio de Neonatología. La validez de contenido, se realizó a través de la prueba estadística denominada V de Aiken, con un valor concluyente igual a 1, es decir, una validez aceptable (Ver apéndice).

En relación a la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba piloto a 31 madres, donde se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.970, evidenciado ser un instrumento con una confiabilidad adecuada (ver apéndice).

Proceso de recolección de datos

Para iniciar con el proceso de recolección de datos del presente estudio se procederá a coordinar con la dirección, la jefatura de departamento de enfermería y la jefa de enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales con la finalidad que otorguen la autorización para la aplicación del instrumento de investigación.

Después de ello, se procederá a aplicar el instrumento previa información del correcto llenado y firma del consentimiento informado sobre el estudio de investigación.

Seguidamente, se otorgará el instrumento por un tiempo aproximado de 15 minutos para su llenado. Culminado el tiempo se procederá al recojo del instrumento llenado, sin antes revisar su correcto llenado, para así evitar sesgos.

Procesamiento y análisis de datos

Después de culminar la recolección de fichas, serán redactados y organizados en una base de datos. Seguidamente los resultados obtenidos serán plasmados en tablas y gráficos, en porcentajes y según cada dimensión, para

después poder realizar el comentario respectivo en contraste con los antecedentes y teorías respectivas.

El proyecto del informe final, se redactará utilizando el programa Word. En cuanto a las estadísticas descriptivas, se utilizará el programa Excel y el programa estadístico SPSS versión 23 para la formulación de la base de datos y el planteamiento de tablas de frecuencia y gráficos con promedios y porcentajes.

Consideraciones éticas

En el presente estudio se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

Autonomía: Este principio se aplicará en relación a la participación voluntaria y la firma del consentimiento informado de la madre del paciente hospitalizado.

Beneficencia: Este principio se aplicará en relación a que durante todo el desarrollo del estudio se buscará beneficiar a las participantes del estudio.

No maleficencia: Este principio se aplicará en relación a que se evitará generar un daño a la madre, prematuro o enfermera.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

Actividad	2021					2022			
	J	J	A	S	O	N	D	E	F
Elaboración del planteamiento del problema	X								
Elaboración de problemas generales y específicos	X	X							
Elaboración de objetivos generales y específicos		X	X						
Elaboración de justificación			X						
Elaboración de antecedentes				X	X				
Elaboración de marco teórico				X	X				
Elaboración de operacionalización de variables					X				
Elaboración de metodología						X			
Elaboración de instrumentos						X	X		
Elaboración de aspectos éticos							X		
Presentación de proyecto final							X	X	X

Presupuesto

Recursos humanos	
Asesor	500
Investigadora	800
Docente guía	500

Descripción / Materiales y reactivos	Unidad de medida	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Bienes				
Impresora	Uno	1	S/ 700.00	S/700.00
Computadora	Una	1	s/ 2750.00	s/2750.00
Escritorio	Uno	1	s/ 350.00	S/350.00
Total				s/ 3800.00
Papelería y otros				
Fotocopias	Hoja	100	s/ 0.10	s/ 10.00
Impresiones B/N	Hoja	50	s/ 0.20	s/ 10.00
Impresiones a color	Hoja	20	s/ 0.50	s/ 10.00
Engrampador	Unidad	1	s/ 25.00	s/ 25.00
Lapicero	Unidad	3	s/ 1.50	s/ 4.50
Corrector	Unidad	1	s/ 3.50	s/ 3.50
Lápiz	Unidad	2	s/ 2.00	s/ 4.00
Resaltador	Unidad	2	s/ 2.00	s/ 4.00
Hoja Bond de 80gr	Hoja	500	s/ 10.00	s/ 10.00
Total				s/ 81.00

Servicios

Equipos y materiales	
Movilidad	100.00
Internet	180.00
Teléfono	189.00
Otros	200.00
Total	669.00
Costo Total	s/ 6350.00

Referencias

- Acosta, R. M., Cabrera, B. N., basante, C. Y., & Jurado, D. (2017). Sentimientos que experimentan los padres en el difícil camino de la hospitalización de sus hijos prematuros. Un aporte al cuidado humanizado. *Revista Universalidad y Salud*, 19(1), 17-25.
- Alarcón, M. L., Enriquez, C. J., & Acosta, C. G. (2020). Enfermería de Práctica Avanzada en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales mediante el modelo de Enfermera de Cabecera. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 28(1), 65-70.
- Alvarón, P. G. (2018). *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*. Tesis de especialidad, Lima, Universidad César Vallejo.
- Amed, S. E., Villareal, A. G., & Alvis, T. C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. Ciencia y Cuidado*, 16(2), 108-119.
- Arcentales, L. G., Esa, C. I., Ramírez, C. A., & Gafas, G. C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(5), 211-226.
- Burbano, S. L., Gaspar, C. M., & Sapuy, P. K. (2018). Percepción de padres del recién nacido prematuro frente al cuidado de enfermería en la UCI neonatal. *Revista Cina Research*, 2(1), 17-23.
- Canabal, B. A., & Hernández, M. G. (2017). ¿Puede la satisfacción de los pacientes y familiares influir en la gestión de los servicios de medicina intensiva? *Revista medicina intensiva*, 41(2), 67-69.
- Canché, L. F. (2019). *Cuidado enfermero en el servicio de Pediatría y su relación con la Satisfacción del usuario, Hospital IESS de Ibarra*. Tesis para optar el título de Magíster en gerencia de Servicios de Salud, Ibarra, Universidad Técnica del Norte.

- Castro, S. E., & Cadena, A. G. (2017). Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(4), 271-278.
- Cielo, D. M. (2019). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos*. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería mención: Cuidado Intensivos - Pediatría, Trujillo, Universidad Nacional de Trujillo.
- Duran, F. E., & Marquina, P. C. (2018). *Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital Virgen de Fátima Chachapoyas*. Tesis para optar el título de especialista en Neonatología, Lambayeque, Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Febré, N., Mondaca, G. K., Méndez, C. P., Badilla, M. V., Soto, P. P., Ivanovic, P., . . . Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: Su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(3), 278-287.
- Febres, R. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- García, R. C., Mejía, F. M., GUadarrama, P. L., & Gómez, M. V. (2018). Intervenciones de enfermería en neonatos con presión positiva continua. *Revista Intervenciones de enfermería: Imagen y Desarrollo*, 20(1).
- Hagen, I., & al., e. (2019). Satisfacción de los padres con las unidades de cuidados intensivos neonatales: un estudio cuantitativo transversal. *BMC Health Serv Res*, 19(37).
- Harillo, A. D., Rico, B. J., & López, M. Á. (2017). La filosofía de los cuidados centrados en el desarrollo del recién nacido prematuro (NIDCAP): una revisión de la literatura. *Revista Enfermería Global*, 16(48), 577-589.
- Hernández, C. R., Moreno, M. M., Cheverría, R. S., Landeros, L. M., & Interrial, G. G. (2017). Cuidado de enfermería perdido en pacientes hospitalizados en una institución pública y una privada. *Revista Index de Enfermería*, 26(3), 142-146.

- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Lake, E. T., Smith, J. G., Staiger, D. O., Hatfield, L. A., Cramer, E., Kalish, B. J., & Rogowski, J. A. (2020). La satisfacción de los padres con la atención y el tratamiento se relaciona con la falta de atención de enfermería en las unidades de cuidados intensivos neonatales. *Frontiers in pediatrics*, 8(74).
- Lozano, D. M., Macías, S. C., & Vargas, A. G. (2017). Importancia del cuidado de enfermería en la atención del recién nacido crítico. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(4), 780-795.
- Méndez, J. A., Morales, R. F., & Cruz, L. A. (2019). El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. *Revista CONAMED*, 24(2), 87-90.
- Moreno, M. S. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Chimbote, Universidad César Vallejo.
- OMS. (2018). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario: Obtenido de: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- OMS. (2018). *La alianza para la salud de la madre, el recién nacido y el niño. Informe de Acción Global sobre Nacimientos Prematuros*. Obtenido de www.who.int/pmnch/media/news/2012/borntoosoon_es.pdf.
- Ota, N. A. (2018). Manejo neonatal del prematuro: avances en el Perú. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 64(3), 415-422.
- Raile, A. M. (2018). *Modelos y Teorías en Enfermería* (Novena ed.). Barcelona: ELSEVIER.
- Ramírez, P. C., Quintero, R. C., Cuellar, O. Z., López, M. M., Heredia, C. M., Pulido, V. M., & Suarez, M. m. (2020). Experiencias de cuidado de padres y profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados intensivos neonatal. *Revista Cultural del Cuidado Enfermería*, 17(2), 82-95.
- Rios, M. C., & Pezo, R. B. (2018). *Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de Neonatos de la Unidad de Cuidado Intensivo*

- Neonatal del Hospital Regional de Loreto, 2018*. Tesis de especialidad, Lima, Universidad Peruana Unión.
- Salcedo, H. C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la salud, Piura, Universidad César Vallejo.
- Sánchez, Q. F., & Álvarez, G. L. (2018). Cuidado especializado a neonato prematuro fundamentado en la teoría general del autocuidado. *Revista Enfermería Universitaria, 15*(4), 428-441.
- Sánchez, V. J., Leal, C. C., Pastor, R. J., & Díaz, A. J. (2017). Relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés identificado en padres y madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivo neonatal. *Revista Enfermería Global, 16*(47), 270-280.
- Santiago, M. A., Jimenez, Z. E., Pérez, F. M., & Hernández, M. A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Rev. Ciencia y enfermería, 26*(26), 1-14.
- Sanz, T. M., Garrido, P. L., & Caro, D. C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Revista Enfermería Nefrológica, 20*(1), 66-75.
- Utrilla, R. A., Sellá, S. M., Ramos, C. A., & Mateo, M. G. (2018). La relación enfermera - padres - neonato desde la perspectiva enfermera. *Revista Cubana de Enfermería, 34*(3), 637-648.
- White, E. (2012). *El ministerio de curación*.
- Zepeda, P. K. (2021). *Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales*. Tesis para obtener el grado de maestro en enfermería de urgencias y cuidados críticos, España, Universidad de Oviedo.

Apéndice

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de satisfacción materna

Soy alumna de la Universidad Peruana Unión de la Escuela de Posgrado de Ciencias de la Salud; nos encontramos realizando una investigación que tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido prematuro y los cuidados de enfermería en el servicio de la UCI Neonatal del Hospital Arzobispo Loayza. La información que nos brinde será de carácter anónimo y confidencial. Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES:

Por favor le agradeceré completar los espacios en blanco y marque con un aspa (x) la respuesta que usted considere correcta.

Datos Generales:

1. Edad:

18 – 28 ()

29 - 39 ()

40 - 50 ()

51 a más ()

2. Sexo:

a) masculino () b) femenino ()

3. Grado de instrucción:

a) primaria ()

b) secundaria ()

c) superior ()

Cuestionario para medir la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros del servicio de neonatología de un hospital de alta complejidad

S: satisfecho PS: poco satisfecho I: insatisfecho preguntas

	S	PS	I
I. RELACIONES INTERPERSONALES			
1. Está satisfecho con la amabilidad que la atendió la enfermera.			
2. La enfermera le contesto amablemente a sus preguntas.			
3. La enfermera que lo atendió le hizo sentir como un ser único y especial.			
4. La enfermera que lo atendió lo llamó por su nombre.			
5. La enfermera le mostro interés al atenderlo.			
II. INFORMACIÓN			
6. Está satisfecho con la información que recibió de la enfermera acerca de su estado de salud.			
7. La información que recibió su salud le ayudó a calmar sus dudas.			
8. Está contento con la consejería que le dan acerca de su enfermedad y tratamiento.			
9. Está satisfecho con la orientación que recibe de la enfermera para realizar algún procedimiento.			
10. La enfermera lo orienta para la realización de algún trámite.			
11. Está satisfecho con la educación que recibió de la enfermera al momento del alta.			
12. Está satisfecho en el modo en que el personal de enfermería presto atención a su consulta.			
III. ACCESIBILIDAD Y TIEMPO			
13. Está satisfecho con el tiempo de atención que le dedico la enfermera.			
14. Está satisfecho con los ambientes de emergencia. (Iluminación, ventilación, limpieza, cercanía)			
15. Está satisfecho con el tiempo que utilizo la enfermera para acudir a su llamado.			
16. Está satisfecho con el tiempo que espero para recibir la atención de la enfermera.			
IV. COMPETENCIA CIENTIFCO – TECNICA			
17. Se siente satisfecho con la capacidad profesional de la enfermera.			
18. Se siente satisfecho con la eficacia y resolución de sus cuidados de salud por parte de la enfermera.			
19. Se siente satisfecho con el respeto a su intimidad que le mostro la enfermera.			
20. La enfermera que lo cuida conoce su trabajo.			
21. Se siente satisfecho con el cuidado que le brindo la enfermera de turno.			
V. COMODIDAD, SEGURIDAD Y CONFIANZA			
22. Está satisfecho con la comodidad y limpieza en el servicio de Emergencia.			
23. Está satisfecho con el equipamiento, instrumentos y aparatos médicos en el servicio de Emergencia.			
24. Está satisfecho con la capacidad de hospitalización en el servicio de Emergencia.			
25. Está satisfecho con la confianza y seguridad que le inspiro la enfermera.			
26. Se siente satisfecho con la apariencia y aspecto personal del personal de enfermería que lo atiende.			

27. Está satisfecho con la privacidad de los ambientes de emergencia.			
28. La enfermera se presentó al momento de su ingreso al hospital.			
29. La enfermera que lo cuida respeta sus creencias en relación con su enfermedad y su curación.			
30. Se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera (o).			
31. Recomendaría usted a sus familiares y/o amigos para ser atendido en este hospital.			

Apéndice B: Validez del instrumento

	Media	Desviación estándar	N
Satisfecho con amabilidad	2,86	,378	7
Contestó preguntas	3,29	,756	7
Sentir ser único	3,00	1,155	7
Llamó por su nombre	3,00	1,155	7
Mostró interés	2,71	,488	7
Información recibió	2,86	,690	7
Calmar dudas	2,71	,756	7
Con la consejería	3,00	,816	7
Satisfecho con orientación	2,71	,756	7
Orienta trámite	3,00	1,000	7
Educación que recibió	2,71	,756	7
Prestó atención	3,14	,900	7
Ambientes de emergencia	3,14	,690	7
Tiempo que dedicó	2,86	,690	7
Tiempo que uso tiempo	2,71	,756	7
Que espero capacidad	2,71	,951	7
Profesional satisfecho	2,86	,690	7
Con eficacia	2,71	,488	7
Respeta su intimidad	2,71	,756	7
Conoce su trabajo	2,71	,951	7
Cuidado que brinda	2,57	,787	7
Satisfecho con comodidad	2,57	,787	7
Satisfecho con equipamiento	3,00	,577	7
Capacidad hospitalización	3,14	,690	7
Confianza y seguridad	2,71	,756	7
Aspecto personal	2,86	,690	7
Privacidad de ambientes	3,29	,756	7
Se presentó	2,57	,976	7
Respeta creencias	2,86	,690	7
Atención recibida	3,00	,816	7
Familiares y amigos	3,14	,690	7

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de las madres** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 17-02-20

Nombres y Apellidos de Juez: Elizabeth Ramos Hascanoa

Institución donde labora: Hospital Urtarte

Años de experiencia profesional o científica: 10 años


ELIZABETH RAMOS HASCANOA
LIC. ENFERMERIA
CEP N° 52821
Lic. Especialista en UCIN
REE: N° 20855

Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de las madres** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 20-02-20

Nombres y Apellidos de Juez: Luz VARGAS ROSAS

Institución donde labora: Hospital María Auxiliadora

Años de experiencia profesional o científica: 30 a

Clínica
Internacional

Lic. Luz Vargas Rosas
MEO
C.E.P. 43567

Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de las madres** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 03

Fecha actual: 20 - 02 - 20

Nombres y Apellidos de Juez: Carmen Lupe Salavilla Manrique

Institución donde labora: Hospital Guillermo Kaelin del Fuerte

Años de experiencia profesional o científica: 13 años



 Lic. Carmen Salavilla Manrique
 C.C.P. 20521
 Cirujana
 © 2017

Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de las madres** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 22-02-20

Nombres y Apellidos de Juez: Katherine Lucero Zaravia Antonio

Institución donde labora: H.N.A.S.S.

Años de experiencia profesional o científica: 03 AÑOS



 LIC. EN ENFERMERÍA
 C.E.P. 080429 R.N.E. 023195

Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de las madres** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

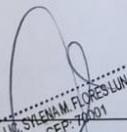
Juez N°: 05

Fecha actual: 22-02-20

Nombres y Apellidos de Juez: SYLENA HERCEGOS FLORES LUNA

Institución donde labora: CLINICA INTERNACIONAL

Años de experiencia profesional o científica: 4 AÑOS


D^{CA} SYLENA M. FLORES LUNA
CEP: 77001

Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

Apéndice C: Confiabilidad del instrumento**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
89,14	314,476	17,733	31

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	31

Apéndice D: Consentimiento informado

Respetado(a) participante:

A continuación, encuentra información relacionada con el proyecto de investigación titulado: “Satisfacción de las madres de los recién nacidos prematuros hacia los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital de alta complejidad en el año 2020”, Esta investigación está a cargo de la alumna Diana Lujan Bastidas, de la Universidad Peruana Unión. El objetivo de este proyecto es determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido prematuro hacia los cuidados de enfermería en el servicio de la UCI Neonatal.

La investigadora participara brindando información en un cuestionario.

Los beneficiarios, de esta investigación, serán los pacientes, ya que por medio de este estudio se plantearán estrategias que ayuden a la enfermera a brindar un cuidado integral y holístico obteniendo no solo la satisfacción de las madres en el servicio de UCI Neonatal, sino también del personal de enfermería para llegar a una calidad de atención.

DECLARACIÓN DE INFORME DE CONSENTIMIENTO

Yo.....

Doy mi consentimiento a la participación voluntaria respondiendo a las preguntas del cuestionario, los mismos que no ponen en riesgo mi integridad física ni emocional. Asimismo, se me informó de los objetivos de la investigación. Los datos que proporcione serán enteramente confidenciales; además, puedo determinar la no participación de este estudio en el momento que mi persona así lo determine.

Fecha:

Firma del usuario (a)

Firma de la investigadora

Apéndice E: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Diseño metodológico
Problema General:	Objetivo general:		
¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.		Tipo: aplicada descriptiva Diseño: no experimental transversal
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:		
¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de relaciones interpersonales en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de relaciones interpersonales en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.	Variable 1:	Población: conformado por 60 madres de familia Tipo de muestreo: no probabilístico
¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de información en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de información en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.	Satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro	Técnica de recolección de datos: encuesta
¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de accesibilidad y tiempo en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de accesibilidad y tiempo en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.		Instrumentos: cuestionario.
¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de competencia científico - técnica en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de competencia científico - técnica en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de comodidad, seguridad y confianza en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería al recién nacido prematuro en la dimensión de comodidad, seguridad y confianza en el servicio de la UCIN de un hospital de alta complejidad de Lima, 2022.		