

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**



*Una Institución Adventista*

**Cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los  
padres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos  
neonatales en una clínica privada de Lima, 2019**

Por:

Cinthy Yusely Jara Cardenas

Asesora:

Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

Lima, octubre de 2019

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, LUZ VICTORIA CASTILLO ZAMORA, 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: *“Cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica privada de Lima, 2019.”*, constituye la memoria que presenta la licenciada: CINTHYA YUSELY JARA CARDENAS, 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 académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los dieciséis días del mes de octubre de 2019.



---

Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

Cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica privada de Lima, 2019

# TRABAJO ACADÉMICO


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

## JURADO CALIFICADOR



Dra. Lili Albertina Fernández Molocho

Presidente



Dra. Danitza Raquel Casildo Bedón

Secretario



Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

Asesor

Lima, 16 de octubre de 2019

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Resumen.....                                  | vi |
| Capítulo I.....                               | 7  |
| Planteamiento del problema.....               | 7  |
| Identificación del problema.....              | 7  |
| Formulación del problema.....                 | 10 |
| Problema general .....                        | 10 |
| Problemas específicos.....                    | 11 |
| Objetivos de la investigación .....           | 11 |
| Objetivo general.....                         | 11 |
| Objetivos específicos .....                   | 11 |
| Justificación de la investigación.....        | 12 |
| Capítulo II .....                             | 15 |
| Desarrollo de las perspectivas teóricas ..... | 15 |
| Antecedentes de la investigación .....        | 15 |
| Bases teóricas .....                          | 20 |
| El cuidado .....                              | 20 |
| Cuidado humanizado .....                      | 21 |
| Cuidado Humanizado de Enfermería.....         | 22 |
| Dimensiones del cuidado humanizado .....      | 24 |
| Satisfacción .....                            | 27 |
| Dimensiones de la satisfacción .....          | 29 |
| Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson..... | 31 |
| Capítulo III.....                             | 33 |
| Metodología .....                             | 33 |

|  |    |
|--|----|
| Descripción del lugar de ejecución .....               | 33 |
| Población y muestra .....                              | 33 |
| Criterios de inclusión y exclusión .....               | 33 |
| Tipo y diseño de investigación .....                   | 34 |
| Formulación de hipótesis.....                          | 35 |
| Identificación de variables.....                       | 35 |
| Operacionalización de variables.....                   | 36 |
| Técnica e instrumentos de recolección de datos .....   | 38 |
| Proceso de recolección de datos .....                  | 41 |
| Procesamiento y análisis de datos .....                | 41 |
| Consideraciones éticas .....                           | 41 |
| Capítulo IV.....                                       | 44 |
| Administración del proyecto de investigación.....      | 44 |
| Cronograma de ejecución.....                           | 44 |
| Presupuesto.....                                       | 45 |
| Referencias.....                                       | 46 |
| Apéndice .....   | 52 |
| Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos ..... | 53 |
| Apéndice B: Validez de los jueces expertos .....       | 56 |
| Apéndice C: V de Aiken .....                           | 81 |
| Apéndice D: Confiabilidad de los instrumentos.....     | 83 |
| Apéndice E. Consentimiento informado .....             | 85 |
| Apéndice F. Matriz de consistencia .....               | 86 |

## Resumen

Por otro lado, el Ministerio de Salud del Perú reportó que los neonatos que no han cumplido la gestación de 40 semanas presentan enormes probabilidades de fallecer antes del nacimiento; es decir, mueren al año. Con una cifra alrededor de 12,400 casos; actualmente con el avance de la medicina se logran salvar sus vidas, pero estos pequeños conforme van creciendo se presentan graves problemas sanitarios, siendo más común en la respiración y, además, por estar propensos a las infecciones generalizadas; esta investigación tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, la metodología a usar es de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional; la muestra estará constituida por 50 padres, los instrumentos que se utilizaran, son validados respectivamente y teniendo un alto nivel de confiabilidad estadística, para la recolección de la información de tendrá una duración aproximada de 20 a 30 minutos, para cada participante, para el respectivo análisis e interpretación se usaran tablas, gráficos. Asimismo, para la contrastación de la hipótesis, se utilizará como estimación estadística la Prueba de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, el cual será plasmado en la tabla de contingencia de ambas variables

**Palabras claves:** *Cuidado, satisfacción, prematuro, neonatales*

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), según el reporte de la máxima entidad de salud a nivel mundial, en el año 2018, refirió que, cada año en el mundo nacen unos 20 millones de neonatos sin terminar la gestación completa o pretérmino (antes de que se cumplan las 37 semanas de gestación); siendo de 1 a 2 por 10 nacidos prematuros; aproximadamente, 1 millón de neonatos que no han cumplido su 40 semanas de gestación fallecen anualmente ya que se complican durante el nacimiento; la gran mayoría que no fallecen van a sufrir limitaciones irreversibles, esto debido a su condición física, discapacidades relacionadas con el aprendizaje, así como problemas visuales y auditivos (OMS, 2019).

Se evidencia que más del 60% de los neonatos pretérmino se presentan en África y Asia; es considerada como una problemática global; en las naciones en desarrollo con una media del 12% de los niños nace antes de tiempo; sin embargo, solo se da en un 9% en naciones desarrolladas. Asimismo, se presentan en la India 3'519,100, China 1'172,300, Nigeria 773,600, Pakistán 748,100, Indonesia 675,700, EEUU 517,400, Bangladesh 424,100, Filipinas 348,900, República del Congo 341,400, y Brasil 279,300 (OMS, 2019).

Por su parte, la OMS, en el año 2017, refirió, que todo ser humano debe ser atendido de la forma más humanitaria posible; por ende, el cuidado humanizado es un objetivo de salud para todos, cobra importancia permitiendo llegar a brindar cuidados holísticos e integrales; a través de los cuidados caracterizados por la atención humana, satisfaciendo sus expectativas con responsabilidad en la atención integral de la salud; a fin de otorgar el mayor beneficio posible brindando cuidados con calidad (OMS, 2017).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), juntamente con la OMS, señalaron que en América Latina se presentan casos de recién nacidos prematuros con peso menor de 2,500 gramos, presentándose en un 17% en países desarrollados. Aun, con los avances científicos en neonatología, sigue siendo un problema de salud pública en un 90% en los países en desarrollo, con muertes de hasta en un 10%, siendo la causa principal dificultades respiratorias o por la corta edad gestacional o bajo peso al nacer. (OMS, 2017).

Por otro lado, el Ministerio de Salud del Perú reportó que los neonatos que no han cumplido la gestación de 40 semanas presentan enormes probabilidades de fallecer antes del nacimiento; es decir, mueren al año. Con una cifra alrededor de 12,400 casos; actualmente con el avance de la medicina se logran salvar sus vidas, pero estos pequeños conforme van creciendo se presentan graves problemas sanitarios, siendo más común en la respiración y, además, por estar propensos a las infecciones generalizadas. Asimismo, es alegado como consecuencia a los factores etarios (madres jóvenes o mayores), gestación de varios fetos, embarazo in vitro, por presentar infección o desnutrición de la embarazada (MINSA, 2017).

Las repercusiones del recién nacido prematuro no se confinan solo al período neonatal inmediato o a mediano plazo, con retardo del crecimiento y desarrollo; sino los males, continúa hasta la edad adulta e incluso en su descendencia. Además, es el factor predictivo muy asociado a mortalidad; así como largas y frecuentes hospitalizaciones, largos tratamientos trayendo ansiedad, angustia y depresión de los padres, sentimientos de soledad por la separación de la familia con su recién nacido, conllevándolos a un deterioro emocional, donde el profesional de enfermería debe actuar de manera humanizada en el cuidado.

Es ese contexto, hoy en día, se exige el trato humanizado en el cuidado de enfermería, es una realidad que se incurre a diario en los sistemas sanitarios, por la tecnificación del cuidado dejando de lado el trato humanizado; es un reto que ha motivado que se forme a profesionales con valores humanos desde sus inicios de la carrera, considerando el lema:

“Trato humano al usuario sana y enfermo”; enfatizando que ser humanitario es brindar un cuidado provisto de afecto, cariño, confianza, comunicacional y de apoyar a los pacientes, considerando la necesidad del cuidado humano esenciales para su restablecimiento (Guerrero, Meneses & De la Cruz, 2015).

Es así que los servicios de salud deben mantener la calidad de atención de modo que los usuarios estén satisfechos, con el propósito de resolver sus requerimientos de salud, en este caso las enfermeras y enfermeros, deben tener una buena interacción con el usuario y si estamos siguiendo una profesión viable, la enfermería tiene que practicar atención priorizando la calidad humanística, lo cual se traduce en términos de satisfacción (Saldaña y Sanango, 2015).

Según la Teoría sobre el Cuidado Humanizado refiere que: Cuidado humanizado de enfermería, es una unión espiritual entre dos personas que trasciende en el usuario, temporalidad, espacialidad y convivencia sanitaria; que se caracteriza por el compromiso moral del profesional de enfermería de proteger y realzar la dignidad humana del paciente para conservar, proteger, honrar el espíritu incorporado en que la enfermera y el paciente convivan juntos en armonía, con calidez, afecto y empatía (Watson, 2013).

Por lo tanto, la enfermera que brinda un cuidado humanizado al paciente neonatal, debe estar fundamentado en brindar una atención en forma integral, teniendo muy en cuenta esa parte humana, permitiendo la expresión de sentimientos del recién nacido prematuro a quien se cuida, respetando su entorno familiar y personal (Watson, 2013).

Además, la satisfacción de los progenitores de los recién nacidos prematuros debe ser valorado por la forma en que brindan los cuidados de enfermería, por ello el profesional de enfermería tiene mucho que ofrecer a través de los cuidados caracterizados por la atención humana, en la que se pueda dar satisfacción a sus requerimientos con responsabilidad en la

atención integral de la salud; dirigidas a resolver los problemas a fin de otorgar el mayor beneficio posible brindando cuidados con calidad y calidez durante su labor asistencial.

En la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) de una clínica privada en mi labor como enfermera, se pudo observar a los padres de recién nacidos prematuros. Manifestaron sobre el cuidado que recibieron sus bebés durante su estancia hospitalaria y/o atención en dicha área del establecimiento privado de salud, como las siguientes expresiones: “la enfermera cuando se acerca a mi hijo no tiene mucha paciencia”, “solo se limita a cumplir su labor”, otras manifiestan que “su atención solo está orientada a cumplir con administración de medicamentos”, “siempre apuradas y ocupadas en otras actividades”; además de expresiones por otros padres como “de repente por la demanda, por ser pocas enfermeras” entre otras expresiones. Por otro lado, el cuidado humanizado valora los sentimientos del paciente al ser atendido, establecer una relación amigable, escucha atenta, y ponerse en su lugar para comprenderlo; a fin de otorgar cuidados centrados que se integren a la praxis para una calidad del cuidado. En este contexto, nace la motivación de establecer si hay la existencia o no del cuidado humanizado en dicha clínica privada en el presente estudio, bajo la siguiente formulación del problema.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2019?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del respeto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión de la empatía y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del afecto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión de la comunicación y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Privada de Lima?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima.

#### **Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del respeto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima.

Identificar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión de la empatía y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima.

Identificar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del afecto y satisfacción de la atención por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima.

Identificar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión de la comunicación y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima.

## **Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica.**

El presente estudio pretende aportar al conocimiento existente sobre el cuidado con los resultados que se obtendrán; y por lo tanto, se fundamenta en la teoría de Jean Watson, que refiere que el objetivo del cuidado humanizado es movilizar al paciente hacia la armonía corporal, mental y espiritual, por medio de relaciones terapéuticas entre profesional de enfermería-padres de familia-prematuros, conllevando a mutua confianza, comunicación, reciprocidad, empatía, dando afecto, sentimientos de humanidad, con apoyo emocional de parte de los profesionales de enfermería: Por ende, el estudio es de gran relevancia porque el cuidado humanizado es la búsqueda oportuna de una atención calificada, basada en una concepción integradora de valores humanos en beneficio del recién nacido prematuro (Narro y Orbegoso, 2016).

### **Justificación metodológica.**

Para realizar el estudio se aplicarán dos instrumentos validados de medición como la encuesta de acuerdo a la realidad, que permitirán recolectar datos acerca del cuidado humanizado de los enfermeros y que la calidad de atención será medido a través de la satisfacción del usuario recibido por el servicio de la salud; por lo tanto, se persigue lograr los objetivos planteados en el estudio; además es pertinente, que a través de su ejecución, se utilizará diseño correlación en la determinación de la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de servicio de salud recibido por los padres de prematuros. Por último, con el presente trabajo de investigación se contribuirá a la comunidad científica (Morales, 2014).

### **Justificación práctica.**

En lo práctico con la presente investigación se pretende contribuir con los resultados dando alcance a las autoridades para que puedan implementar estrategias a fin de llevar a cabo capacitaciones permanentes sobre las prácticas del cuidado humanizado; a fin de brindar un cuidado integral y proveer calidad de vida al recién nacido prematuro; en tal sentido, es necesario que la función de enfermería dentro de los hospitales deba ser de óptima calidad de atención humana a fin de satisfacer las necesidades del niño y padres en todos los aspectos del cuidado, que implica una constancia, consistencia y adecuación de necesidades; que es sumamente valorada la calidad de servicios prestados (Morales, 2014).

### **Justificación social**

Por lo tanto, el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción juega un papel primordial por ser uno de los pilares fundamentales del cambio en la atención de salud, que involucra al profesional de enfermería, a todo el equipo de salud y a la institución, permitiendo dar un alto grado de atención a la demanda de las necesidades y expectativas del paciente y/o usuario, de tal manera que se consiga un nivel de atención dentro del marco de calidad total. Por consiguiente los usuarios o padres, serán beneficiados con una calidad de

atención como fundamento el cuidado humanizado en los recién nacidos prematuros  
(Morales, 2014).

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes de la investigación

Malpica (2017) realizó un estudio titulado: “Percepción del cuidado humanizado de enfermería del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel”. Colombia. El objetivo fue describir la percepción del cuidado humanizado de enfermería. La Metodología utilizada fue: cuantitativo, método descriptivo, y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 pacientes, como técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados obtenidos, fueron priorizar del cuidado 87.5% siempre percibieron los estímulos, sentimientos y pensamientos las enfermeras e identificarse con un cuidado humano, de manera continua y de calidad, por su parte el 9.16% casi siempre lo percibió y el 1,25% revela percibir algunas veces; en apertura a la comunicación 39,7% cuidado efectivo. Las conclusiones fueron que el cuidado de enfermería brindado está basado en un cuidado humanizado, teniendo en cuenta primero las necesidades del paciente como un ser humano.

Joven (2017) realizó un estudio titulado: “Percepción del paciente crítico sobre comportamientos de cuidado humanizado de enfermería”, Colombia. El objetivo fue describir la percepción del paciente crítico sobre comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. La metodología que utilizó, fue un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, y de corte transversal; la muestra fue conformada por 55 pacientes, como la técnica usada fue la encuesta y el instrumento utilizado un cuestionario. Los resultados obtenidos fueron, que el cuidado obtuvo 60% como siempre, comunicación en educación en salud a la persona 42%, casi siempre 24% y cualidades del hacer de enfermería los comportamientos 27% siempre. Las conclusiones fueron; mayor satisfacción con los

cuidados brindados por el personal de enfermería, pertenecientes a las categorías priorizar el sujeto de cuidado y cualidades del hacer de enfermería.

Cabana y Delgado (2017) realizaron un estudio bajo el título “Estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras, en el servicio de emergencia, del hospital III Yanahuara EsSalud”, en Arequipa – Perú. Su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre los estresores laborales y la percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en el personal de enfermeras. La metodología que utilizaron para desarrollar la investigación, fue un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de nivel correlacional y de corte transversal; la muestra para el estudio estuvo conformada por 44 enfermeros; como técnica, utilizaron la encuesta y como instrumento de medición fue un cuestionario. Los resultados obtenidos fueron, que en relación a la autoeficiencia del cuidado humanizado muestran un nivel medio de 79.5%, y el 20.5% de nivel bajo. Las conclusiones fueron que sí existe relación entre la variable estresores laborales y percepción de la autoeficacia del cuidado humanizado en los profesionales de enfermería.

Cusinga, Mejía y Obeso (2017) realizaron un estudio titulado: “Aplicación de la teoría de enfermería de Jean Watson y la calidad del cuidado enfermero en la Unidad de Cuidados Intensivos de Pediatría del Instituto Nacional de Salud del Niño”, en Lima – Perú. Tuvieron como objetivo, determinar la relación que existe entre la aplicación de la Teoría de Jean Watson y la calidad del cuidado enfermero. La metodología que utilizaron fue un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo correlacional y de corte transversal; la muestra elegida para su estudio estuvo conformada por 52 profesionales enfermeras; como la técnica utilizaron la encuesta y como instrumento de medición fue un cuestionario. Los resultados mostraron respecto al cuidado humano fue de 59% como regular; y sobre las habilidades técnicas de la enfermera al servicio humano fue de regular con 91%, autocuidado de la profesional es el cuidado humano regular 57%, aspectos moralistas del cuidado y cuidado

humano fue regular con 65%. Las conclusiones revelaron, en que el cuidado humanizado es dado en un nivel mediano y, por lo tanto, existe la necesidad de implementar estrategias, elaborar planes de mejoras y desarrollo de capacidades para seguir creciendo, con la finalidad de crear la sensibilización de enfermería.

Medina (2016) realizó un estudio bajo el título “Satisfacción de la madre de recién nacido a los cuidados de enfermería en el Servicio de Neonatología de una clínica privada”, en Lima – Perú. Su objetivo principal del estudio fue; determinar el nivel de satisfacción de la madre en relación con el cuidado de Enfermería recibido por el recién nacido en el servicio de neonatología del Hospital. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; como la muestra elegida fue de 113 madres; se utilizó un muestro No probabilístico por conveniencia, se aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados revelaron que el 27% de las madres muestran una satisfacción Alta; mientras que el 54% muestran una satisfacción media y un 19% presentó satisfacción baja. Según la dimensión Técnica, 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta. En la Dimensión Humana 68% presentó media, 14% baja y 18% alta. Respecto a la dimensión Entorno, el 80% de encuestados presentó satisfacción media y solo el 20% un grado de satisfacción baja. Se concluyó que las madres de los neonatos mostraron un nivel de satisfacción de Media a nivel Alta. En la dimensión Técnica – Científica, igualmente muestran una satisfacción de media a alta y en la dimensión del Entorno fue de satisfacción Medio seguido de Baja.

Casimiro y Palma (2016) realizaron un estudio titulado: “Calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización en un hospital público de Huánuco”, Perú. El objetivo fue determinar el nivel de calidad de cuidado humanizado que brinda la enfermera en el servicio de hospitalización del hospital público en Huánuco. La metodología que utilizaron en dicha investigación fue un estudio de tipo

cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal, para el estudio utilizaron como muestra a 72 enfermeros, y como técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento de medición utilizaron un cuestionario. Los resultados fueron que el 48,6% nivel bueno, el 31.6% un nivel deficiente y 15.3% un nivel regular. Las conclusiones fueron que el nivel de cuidados humanizados por los profesionales de enfermería en el Hospital Regional de Huánuco es bueno y hay una percepción de auto eficiencia de brindar cuidados humanizados favorables.

Santos (2016) realizó un estudio titulado: “Cuidados de enfermería humanizados a pacientes de pre y post parto del Hospital del IESS Esmeraldas”, en Ecuador. El objetivo fue valorar el cuidado que brinda el personal de enfermería a los pacientes del pre y post parto. La metodología utilizada fue un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, y de corte transversal; la muestra representativa utilizada fue de 30 pacientes, la técnica que utilizó fue la encuesta y como instrumento utilizó un cuestionario. Los resultados mostraron que el 77% indicaron que las enfermeras son amables, 83% responsables, 57% que inspiran confianza, sobre el consentimiento informado para realizar cualquier procedimiento el 83% que si se les informa. Respecto a la ayuda que les brinda el personal de enfermería durante su recuperación 73%. Las conclusiones fueron, que el cuidado humanizado se ve entrecortado, por la deficiencia en la comunicación entre la enfermera y paciente lo que interfiere para la identificación de las necesidades de las pacientes en el servicio del mencionado hospital.

Guerrero, Meneses y De la Cruz (2015) realizaron un estudio titulado: “Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión”, en Callao - Perú. El objetivo fue determinar el cuidado humanizado del profesional de enfermería. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de corte transversal, muestra estuvo conformado por 46 enfermeros, la técnica fue la encuesta el instrumento un cuestionario. Los resultados revelaron, que el cuidado

humano que brindan los enfermeros es percibido de regular con un 52% de encuestados; sobre satisfacción de necesidades el 59% muestra de regular; respecto a habilidades técnicas es calificado de regular con el 91%, autocuidado profesional regular 57%, aspectos éticos del cuidado 65% regular, relación enfermera- paciente 65% regular, aspectos espirituales 87% regular. Las conclusiones revelaron en que el cuidado humanizado que brindaron los enfermeros, es percibido como regular por lo tanto, tenemos la necesidad de hacer una implementación estratégica con planes de mejoras y desarrollar una capacitación continua con el propósito de generar la concientización en personal de enfermería para aplicar en el desempeño de sus funciones un buen trato al paciente desde un abordaje basado en valores humanos.

Martínez (2015) realizó un estudio titulado: “Percepción de autoeficacia del cuidado humanizado que brindan las enfermeras a paciente de cuidados intensivos del Hospital Centro de Especialidades Médicas Doctor Rafael Lucio en Xalapa Veracruz”, en México. El objetivo propuesto fue describir la percepción de autoeficacia del cuidado humanizado. La metodología que utilizó fue un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, y de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 15 enfermeras; como la técnica utilizó la encuesta y el instrumento de estudio fue un cuestionario. Los resultados revelaron que, se pudo identificar que las enfermeras se perciben sobre la autoeficacia del cuidado humanizado de manera moderada con un 40% y otro grupo que representa al 60% en forma ligera, por otro lado, las enfermeras especialistas perciben en un 26.7% sobre la autoeficacia para brindar el cuidado humanizado moderada y ligera, mientras que las licenciadas en enfermería perciben la autoeficacia para brindar el cuidado humanizado moderada en un 13.3% y 33.3% ligera. Las conclusiones fueron que se pudo identificar respecto a la percepción sobre la autoeficacia del cuidado humanizado brindada por las enfermeras en forma moderada y un alto porcentaje de forma ligera.

González (2014) realizó un estudio titulado: “Validez y confiabilidad del instrumento de percepción y comportamientos de cuidado humanizado de enfermería su validez y confiabilidad del instrumento PCHE Clinicountry”, en Colombia. Tuvo como objetivo principal la de determinar la validez y confiabilidad del instrumento de percepción y comportamiento del cuidado humanizado por el profesional de enfermería. La metodología fue un estudio cuantitativo, método descriptivo, y de corte transversal; la muestra fue conformada por 320 pacientes; como técnica utilizó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados revelaron que, la percepción del cuidado humanizado siempre 84.7%, casi siempre 11.3%, algunas veces 03.8% y nunca 0.3%; al apoyo emocional siempre 85.6%, casi siempre 08.8%, algunas veces 04.7% y nunca 0.9%; apoyo físico siempre 83.4%, casi siempre 10.3%, algunas veces 05.3% y nunca 0.9%; empatía siempre 82.5%, casi siempre 12.5%, algunas veces 04.7% y nunca 0.3%. Se concluyó que los profesionales de enfermería mostraron en general se percibe que hay una relación de cuidado humanizado, además manifestaron en general que la atención brindado por parte del personal de enfermería hay una percepción de muy buena.

## **Bases teóricas**

### **El cuidado**

La palabra cuidado se refiere a la forma de atender a los demás, velando por su integridad física, psicológica y social; es decir, con esmero, afectivamente, de manera oportuna, continua, segura, y humana; específicamente se refiere actualmente el cuidar a los profesionales de enfermería, quienes pasan en compañía de los pacientes, brindando cuidados de enfermería con calidad y calidez; sin embargo, aún existe algunos profesionales de enfermería que realizan su labor de manera mecanizada (Mera, 2014).

En la profesión de enfermería, este término tiene un significado de la parte humana, donde como vocación de servicio su misión está enmarcada en darle una atención de calidad

humana, esta palabra es sinónimo de curación, restablecimiento de su afección en la cual gracias a su dedicación y esmero durante su jornada laboral (Rubella, 2014).

Según, el autor refiere que, cuidar es la manifestación de la praxis entre el enfermero y el paciente, con el propósito de restablecer la sanidad por las afecciones que padece; es decir, por medio de la teoría de cuidados, propone cinco procesos básicos secuenciales, evidenciándose las atenciones enfermeros caracterizados por las actitudes que tienen los enfermeros y enfermeras, brindando cuidados con comprensión, mensajes verbales y no verbales, acciones terapéuticas y consecuencias del cuidado (Watson, 2015).

### **Cuidado humanizado**

El cuidado humanizado consiste en comprometerse con brindar contribuciones en beneficio a los demás, potencializando a los pacientes sus valores que necesitan ser satisfechos; es decir, sus expectativas y requerimientos con la aplicación de cuidados dignos, espirituales, emocionales, de apoyo mutuo, haciendo sentir al paciente, familiares y usuarios que se encuentran muy seguros al ser atendidos por profesionales con sentimientos, valores humanos, manifestando afecto, cariño, respeto, confianza, comunicación, una relación o interrelación de ayuda mutuamente, que solo se consigue cuando los profesionales de enfermería sepan valorar los sentimientos de la persona a quien atiende, que no solo es un enfermo sino que tiene emociones, que están a la expectativa de ser solucionadas sus problemas patológicos con cuidados humanizados (Poblete, 2015).

El autor refiere, que el cuidado está comprometido con manifestaciones comportamentales y actitudinales demostrando actividades que son posibles gracias a la valoración que cada profesional de enfermería presenta valores humanos; por ende, un profesional con cuidado humanizado ve al paciente como un ser individualizado, donde el cuidado humanístico debe ser de sumo interés, implicándose que debe darle cuidados para que se restablezca de manera positiva o sino que tenga una muerte digna (Ruiz, 2014).

Las actitudes, aptitudes, intereses, motivacionales al realizar su praxis asistencial, demostrando cuidados de forma personalizada ya que cada paciente es un mundo, con emociones y sentimientos únicos, allí es donde el trabajo de los profesionales de enfermería debe de procurar darles un apoyo amicales, de confianza, seguridad, empáticos, para hacerle sentir en un ambiente lleno de confort, como si estuviera en su propia casa y que sienta que es atendido por un familiar o un ser querido demostrando humanidad (Donahue, 2015).

### **Cuidado Humanizado de Enfermería**

Es comprometerse con su profesión a brindar los cuidados de manera humanística; es decir, valorar a los pacientes como un ser vivo, no como un objeto o número de cama; por ende, respetando la vida de forma individualizada procurando que se sienta atendido con respeto por el profesional de enfermería a recién nacidos prematuros (Sánchez, 2014).

### **El humanismo en la formación de la enfermera**

La carrera de enfermería es para servir a la persona sana o enferma, su fin es curativo, esto es sinónimo de cuidado; es decir, de brindar atenciones necesarias holísticas e integrales con calidad asistencial, donde el gran ganador sea el paciente a su cargo; por ello, esta profesión debe de formarse desde las aulas aun cuando no salgan a la lucha en el campo hospitalario, ya que últimamente la profesión está solo dedicada a recibir órdenes de parte médica, donde solo busca dar un tratamiento farmacológico, más no un cuidado humano que es el pilar fundamental de la carrera, de ver al paciente como un ser vivo con emociones, sentimientos, incertidumbre miedos en la cual la enfermera debe disiparlos (Martínez, 2014).

Por su parte, los autores refieren con el siguiente enunciado, se está consciente que las actividades asistenciales enfermeros en el ámbito hospitalario, nace únicamente de su nivel formativo en las universidades, pero no es así cada enfermera debe ser consciente de que ha elegido la profesión por vocación de servicio (Rogers y Rosenberg, 2014).

Por lo tanto, se puede evidenciar que la enfermera por vocación de servicio lo asume con sumo placer; sin embargo, hay momento donde la cantidad de pacientes a su cargo no la deja hacer su labor como ella quisiera, por la demanda de pacientes, y se olvida de lo más importante que es el ser humano en su totalidad, y deja de lado muchas cosas como el respeto, la confianza, la comunicación, la empatía; es decir, se vuelve inhumana al dolor del paciente a su cargo, es más es muy inflexible, intolerante, solo quiere conseguir completar con su productividad diario, olvidándose de lo más primordial que es cumplir su labor brindando cuidado humanitarios, holísticos e integrales donde haga sentir al paciente que es un ser valorado por su condición de ser humano vivo que quiere curarse, con ello no solo es darle un tratamiento terapéutico sino humanizado (Fernández, Castañedo & Del Rio, 2015).

### **Cuidado humanizado recomendada por la OMS**

Refiere que la OMS, consciente de la realidad en que vivimos donde los usuarios y pacientes se han incrementado considerablemente la profesión de enfermería, se ha visto colapsada por la enorme cantidad de pacientes a su cargo, no cumple con su labor que es la esencia del cuidado, han ocurrido que no cumple su labor de manera humanitaria ya que se olvidó de que está tratando con un ser con sentimientos y emociones humanas, donde solo por la premura de tiempo se vasta a completar su labor asistencial de manera efectiva, viéndolo así como solo un medio para completar su labor asistencial (Garzón, 2016).

Según Prieto (2015), el cuidado humanizado pretende unificar cuidados con cariño, afecto y amor dirigido a los pacientes dando solución oportuna y segura por excelencia; encaminándose en la praxis integra a los pacientes disipando sus temores y dudas; con cuidados afectivos, sentimentales y espirituales, que van a conllevar que se sienta protegido con unos cuidados llenos de valores humanitarios; con elevadas atención compasivos, procurando aminorar sus dolores por su afección y la enfermera es la encargada de brindar cuidados humanitarios para hacerles sentir seguros y continuos.

Además, continúa, que la base de la humanización del cuidado de enfermería en los profesionales de enfermería, debe brindar cuidados de carácter humanitarios, viéndolos como seres únicos, donde sus dimensiones biológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales; es decir, comprendiéndolo como un ser integro, total, donde los profesionales a cargo de los pacientes siempre están pendientes de darles cuidados asistenciales con suma responsabilidad, sentimientos, emociones, amor, paciencia, que harán que los pacientes se sientan confortados con su atención hospitalaria, teniendo como fin brindarles un ambiente cálido con un trato amical, lleno de confianza, y con humanidad (Garzón, 2015).

### **Dimensiones del cuidado humanizado**

#### **Respeto**

El respeto consiste en tratar al paciente con todos sus derechos como ser humano, como persona sujeta de su existencia, teniendo consideración por su estado de salud, brindando apoyo sentimental positivo, apreciando y reconociendo a la persona como un ser humano con valores, que se traduce en atenciones, dignas, armoniosas, interactuando con los pacientes de manera integral, holístico y humana; donde los pacientes se encuentren con manifestaciones recíprocas que van a llevarlos a que surja un ambiente de comunicación asertiva, con empatía, sin discriminarlos, ni ofenderlos, más bien tomando decisiones acertadas, que no causen daños algunos, sin que se irrespeten a los pacientes que están hospitalizados, teniendo siempre en cuenta que necesitan del apoyo con consideración, respetando su condición en la que se encuentra (Moreno, Hernández & Milán, 2014).

#### **Empatía**

Los profesionales de enfermería manifiestan consideraciones pertinentes que hacen que los pacientes se sientan seguros, ya que ellos les hacen sentir que se preocupan por su salud, poniéndose en el lugar de ellos, conllevándolos a que surja una comunicación

terapéutica entre enfermero-paciente-familiares-recién nacido; este nace de forma espontánea donde el paciente se entiende con la enfermera/o (Carpio & Quintero, 2015).

La empatía es una manifestación comunicacional muy beneficioso para el paciente porque se siente más cómodo, comprendido, expresa sus emociones, donde su convivencia es grata y confortable; es decir, se reduce su ansiedad, manifiestan menor dolor, una mejoría frente a su enfermedad, y afrontan de manera positiva los problemas y complicaciones propias de la enfermedad de sus pequeños hijos o hijas (Valverde, 2014).

### **Afecto**

El afecto es primordial ya que representa la aceptación de sus emociones son parte del ser humano, toda persona pasa por momentos de pena y desánimo, rabia y miedo; un paciente sobretodo cada vez que empeora o que ve que la medicación no funciona, sentirá emociones, lo mejor para su salud, física y mental, sería aliviarse de esas emociones, expresarlas; aunque tenga buena relación con sus familiares y amigos, a éstos también les afecta la enfermedad del paciente y, como son familiares y amigos tienen una relación social, no siempre pueden escuchar de una manera terapéutica (Soler *et al.*, 2016).

Los profesionales de enfermería pueden ofrecer la neutralidad y la empatía necesarias para escuchar las emociones del paciente, sin causar al paciente malestar emocional, sino crear un ambiente, en la relación terapéutica, en el que éste pueda expresar sus emociones y así reducir sus conflictos y molestias internos (Tamparo y Lindh, 2015).

### **Comunicación**

La comunicación eficaz es una manera de que el profesional de enfermería brinde una relación de acompañamiento, ayudándole a sentirle valorado como ser humano, donde su labor consiste en darle afecto a la vez los cuidados terapéuticos (Yépez, 2015).

Por ende, la comunicación es de gran utilidad a fin de que existe un intercambio de apoyo mutuo donde haga sentir que su participación ante el cuidado sea positivo y con ello se logre interrelacionarse de manera eficaz y terapéutica (Betancourt & Rodríguez, 2014).

Hay enfermeras que piensan que, si el paciente expresa sus emociones, perderán su tiempo, le escucha un poco y luego se le indica cuándo podrá hablar más, lo importante no es que el paciente “eche toda su llorera”, sino que perciba que durante unos minutos se ha sentido escuchado, menos solo y su desánimo es comprendido y aceptado (Valverde, 2017).

### **Rol del enfermero en el cuidado del prematuro**

El rol del cuidado en los recién nidos prematuros consiste en brindarles apoyo a los padres para que mediante una información pertinente puedan intervenir en sus hogares, dándoles la mayor protección y seguridad que requieren por ser pequeños muy frágiles, débiles, que están propensos a sufrir algunas complicaciones por condición física, son muy vulnerables, una vez que haya salido de alta; los profesionales de enfermería deben estar capacitados para intervenir de manera óptima durante su atención aplicando una praxis evitando la aparición de complicaciones y asegurando su bienestar (Laura, 2017).

Por ende, el rol consiste en que sean empáticos con los padres de familia, dándoles una educación eficaz en la cual puedan convivir con unos niños con discapacidades momentáneas y que poco a poco se van desarrollando hasta poder restablecerse y llegar a sentirse menos susceptibles a sufrir algunas complicaciones o problemas propias por su estado de salud con desventajas frente a los niños con embarazo a término de 40 semanas.

Los cuidados de enfermería frente a los recién nacidos prematuros van a ser valorar los signos vitales como son la respiración, temperatura, corazón, piel, y los riñones que son muy precoces que aún no han llegado a su culminación de formación por tener solo 37 semanas de gestación; por ende, la enfermera busca un lugar que se parezca al útero de la madre como es la incubadora; asimismo, valorar la temperatura acorde con su estado de salud

no llegando a un sobrecalentamiento; asimismo, monitorizándolos a menudo cualquier aparición de riesgos, niveles de saturación, previniendo las complicaciones, mediante la higiene permanente del recién nacido, controlar su balance hídrico, cuidando su ombligo, dándoles administrar de tratamiento farmacológico, según indicación médica, controlando su alimentación y eliminación y manteniendo vínculo padres-recién nacidos (American Academy of Pediatrics, 2016).

### **Satisfacción**

La satisfacción es una acción de satisfacer o satisfacerse con algo esperado o deseado; es decir, suplir con sus expectativas y necesidades requeridas de parte de los pacientes y/o usuarios donde este calificará dicha atención o cuidado de enfermería como valorable o invalorable, que su nivel de satisfacción sea complacido; además que esta sea enmarcada por un trato, amable, justo, digno, humano y cálido, entre otros. Sin embargo, no puede solucionar su problema, pero está satisfecho porque fue bien atendido, o como dicen la mayoría "hicieron todo lo posible". Otros pueden salir insatisfechos, pero solucionan su problema, de inmediato por medio de calma por la enfermera (Dos Santos, 2016).

#### **Satisfacción del Usuario (cliente externo e interno)**

Lo que los usuarios perciben la satisfacción, es un indicador de una excelencia en la calidad de atención en salud, sin dudas es un indicador excelente; el usuario como personaje central de los servicios asistenciales; cuando se presenta al hospital, lo hace primero como persona miembro de una sociedad. Para algunos de ellos representa una nueva experiencia; para otros, sin embargo, es algo rutinario. Por experiencia propia de los colegas, cada uno se forman ideas correctas o equivocadas de lo que deben esperar en su atención (Silva, 2013).

Por otro, según el trabajo sobre "Administración de servicios de Enfermería garantía en la calidad de atención", manifiesta que el desarrollo de un programa para asegurar la calidad de la atención, no es solamente responsabilidad de la enfermera toda vez que su

adecuada implantación requiere coordinación estrecha con el equipo de salud; el propósito es facilitar y promover el logro de una atención humana, considerando al paciente como ser humano con sus necesidades comunes a todos, respetando sus derechos de individualidad y privacidad; teniendo en cuenta que la atención es oportuna sin interrupción durante las 24 horas del día y con secuencia lógica de cuidados humanizados (Harden, 2013).

### **Satisfacción de los padres de recién nacido prematuro**

Es la conformidad expresada por los padres de recién nacidos prematuros, como las percepciones relacionados a las expectativas que los progenitores tienen respecto a la atención recibida por los recién nacido prematuros por parte del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Neonatales.

### **Cuidado humanizado y satisfacción de los padres de prematuros**

La percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros, es un factor influyente decisivo para el uso de los centros hospitalarios; esto se ve reflejado por la insatisfacción recibida por los profesionales sanitarios, viéndolos como seres carentes de humanidad, donde existe una atención donde los valores humanos no son practicados en la atención, y por muchos motivos, sin ánimos de tiempo de atenderlos como se debe, muchas veces este problema subsiste porque no se abastecen por la enorme demanda de pacientes, o porque los pacientes son intolerantes; pero esto es superable, si los profesionales de enfermería actúan de manera más humilde en el trato, sean más abiertas a la comunicación y así poder resolver sus problemas de la forma más sencilla posible con responsabilidad, afecto, empatía, amor, interés (Balanza, 2013; Broncano, 2017).

Las instituciones sanitarias, donde los usuarios manifiestan algún tipo de malestar, sienten que no son atendidos con calidad y calidez, y las personas optan otras instituciones privadas de salud, donde los atienden con amor, paciencia, respeto por el paciente donde el cuidado humano es primordial (Matías, 2018).

Por ende, en la actualidad, este problema de la mala atención o falta atención de no brindar cuidados humanizados es un problema (Flores y Soto, 2016). Al respecto, los gestores de la salud están cambiando la mente de los profesionales de la salud, con un libro de reclamaciones, para que puedan sancionar a los que los tratan sin ningún respeto por sus vidas, este problema surge en todos los lugares de atención de salud, donde el cuidado humanizado se va desvalorado y, por ello, no son considerados como profesionales de respeto, este problema tuvo que cambiar con el lema trato con amor en todos los establecimientos de salud, donde está dando sus efectos positivos (Remuzo, 2015).

Es así que aún persiste profesionales de enfermería que no consideran al paciente como seres humanos, sino más bien como un producto que es atendido de forma rutinaria, solo monitorizándolos, no haciendo caso a sus reclamos donde sus necesidades y expectativas no son cumplidas muchas veces, solo se rigen lo que el médico tratante les exige darles como tratamientos; sin embargo, los pacientes solo quieren sentirse bien atendidos recibiendo un buen trato, ser vistos como seres humanos y ser informados de su estado de salud; percibiendo sumo intereses por su recuperación inmediata (Blanco, 2017).

Los cuidados humanizados de enfermería, no son cumplidos a cabalidad, ya que los profesionales de enfermería por su elevada carga laboral no se abastecen en tener un cuidado humano, porque la atención no es individualizada sino más bien atienden a cantidades de pacientes que necesitan de su ayuda, pero lo realizan de manera tecnificada, si cumplen sus funciones a cabalidad, pero restan importancia al afecto, cariño y amor por sus pacientes; solo tratan de que se restablezca para que otro ingrese (Watson, 2013).

### **Dimensiones de la satisfacción**

Eithaml, Parasuraman y Berry (2012) señalaron que el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuya meta es mejorar la satisfacción del usuario dando una calidad del servicio asistencial (Eithaml, Parasuraman & Berry, 2015).

**Confiabilidad:** En esta dimensión de la satisfacción del usuario el profesional de enfermería cumple su labor de manera confiable; es decir, el paciente o usuario de la salud, siente enorme confianza durante su cuidado por la enfermera a su cargo, tiene una estrecha comunicación asertiva, se logra llegar a la relación terapéutica, considera a la enfermera comprometida con su trabajo asistencial, lo demuestra con un cuidado a cabalidad, dándose cuenta que además de ello les brinda una atención humanizada, que hoy en día no es cumplida, solo lo hacen por cumplir su horario de trabajo; por ende, la confiabilidad se da cuando una enfermero o enfermero realiza su labor exento de errores, sin fallas, con respeto, amabilidad, amor por su quehacer hospitalario, brindando un solución a los problemas que aquejan los pacientes, cumpliendo al tiempo previsto y logrando satisfacerlos (Matsumoto, 2014; Zárate, 2018).

**Responsabilidad:** En esta dimensión de la satisfacción del usuario el profesional de enfermería cumple su labor de manera responsable; es decir, tiene una actitud positiva para estar dispuesta a cumplir con mucha voluntad en el cuidado asistencial de manera oportuna, segura, continua e humana; tanto es que los pacientes se muestran confiados por su enorme respeto por ellos, lo califican de manera eficiente y eficaz su desempeño laboral, con comunicativos, disipan sus dudas y temores, no les dejan por ningún motivo a que nazca la incertidumbre, más bien velan por su bienestar dándoles ánimos de aliento para continuar en la lucha por su recuperación, insertan en los pacientes una chispa de positividad para que continúen luchando por sanarse, lo hacen de manera holística, integral e humanística (Matsumoto, 2014; Zárate, 2018).

**Seguridad:** En esta dimensión de la satisfacción del usuario el profesional de enfermería cumple su labor de manera segura; es decir, el ámbito hospitalario gracias a la atención percibida está plasmada de seguridad y confianza con la atención brindada, no tienen temor a que se equivoquen, pues las enfermeras y enfermeros tienen la capacidad

suficiente para atenderlos con toda la confianza, llegando inclusive a tener un contacto de amistad con su enfermera, este es un claro hecho de relación terapéutica o también llamada relación enfermera-paciente, pues al estar en comunicación asertiva se manifiesta una empatía segura por su labor sin miedo, se ponen al servicio de una profesional muy capacitada para brindarles cuidados humanizados seguros sin riesgo alguno (Matsumoto, 2014; MINSA - Hospital María Auxiliadora, 2014; Zárata, 2018).

**Empatía:** En esta dimensión de la satisfacción del usuario el profesional de enfermería cumple su labor de manera empática; es decir, el paciente sabe que la persona que los atiende se ponen en el lugar de ellos; por ende, los atienden como ellos quisieran que los atiendan cuando estén pasando alguna penuria por alguna enfermedad, ya que en esta dimensión se realiza de manera individualizada, personalizada, llena de una comunicación amical, cargada de sentimientos y emociones compartidas, generando gran apoyo emocional, simpatía por ambos, una comprensión y ternura durante el cuidado (Matsumoto, 2014; Zárata, 2018).

**Bienes Tangibles:** En esta dimensión de la satisfacción del usuario el profesional de enfermería cumple su labor de manera tangible; es decir, el lugar donde es atendido los pacientes a pesar de tener profesionales que trabajan a cabalidad, con un manejo adecuado en los servicios asignados y además de tener actitudes humanitarias, el servicio debe estar muy bien equipado, con buena iluminación, temperatura adecuada, exento de ruidos molestos, limpieza pulcra, con materiales completos, ambientes modernos, que se encuentren en buen estado de conservación, haciendo placentero y confortable su estancia (Matsumoto, 2014; MINSA – Hospital Santa Rosa, 2017; Zárata, 2018).

### **Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**

La teoría de Watson, del cuidado humanizado basado en la armonización mental, caporal, y espiritual, donde se rige por la interrelación de apoyo mutuo enfermera-paciente,

donde se ve manifestada que el paciente confié en el enfermero; su teoría se basa en el cuidado dignificando al ser humano, comprometiéndose por cuidarlos hasta su pronta recuperación, interés por la vida del ser humano (Guerrero, Meneses & De La Cruz, 2016).

Los profesionales de enfermería que se comprometen con su profesión, ayudan al ser humano, sirviendo a la humanidad, ya sea en estado de enfermedad o en buena salud; este cuidado debe estar llena de afecto, respeto, empatía, comunicación, asertividad y relación de apoyo mutuo, donde se sienta bien cuidado sin problemas o temores por su vida ya que al estar seguro o confiado por una buena atención cargada de humanismo; su enfermedad será más llevadera y su recuperación será inmediata y rápida.

Según Watson, el cuidado de enfermería debe estar basado en valor humanos, promoviendo y protegiendo la salud, garantizando ambientes favorecedores de una cuidado saludable y armonioso, tanto emocional como espiritual, ella considera al individuo como un ser humano, dimensionándoles como el alma, cuerpo y espíritu; por ende, los cuidados deben ser holísticos, integrales, humanísticos, donde se manifieste el amor por la vida, la humanidad, con el apoyo de los tratamientos médicos, pero más vale el trato humano, el respeto, armonía y compromiso por salvarle la vida pero son afecto, esto se verá reflejado en el ámbito hospitalario, hoy en día mucho más tecnificado, la enfermera se encarga de valorar o monitorizar al paciente dándole cuidado farmacológicos o terapias médicas, más no cuidado humanitario que es el pilar fundamental para que se restablezca de la manera más amorosa que sea posible (Gallardo, Mejía y Vargas, 2013; Avalos, 2014).

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **Descripción del lugar de ejecución**

La clínica privada está ubicada en el distrito de Independencia, Lima - Perú, la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, cuenta con equipos avanzados y profesionales de enfermería capacitados para brindar cuidados de calidad asistenciales; asimismo, es de infraestructura adecuada, ofrecen diagnósticos confiables, cuenta con áreas de cuidados continuos o intermedios para bebés que no están enfermos, pero necesitan un cuidado especializado.

#### **Población y muestra**

##### **Población.**

La población para el estudio estará conformada por todos los padres de los neonatos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la clínica privada, durante un mes de atención, que en promedio son en total 50 padres de los recién nacidos prematuros, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

##### **Muestra.**

Por tratarse de una población pequeña, la muestra estará conformada por todos padres de recién nacidos prematuros, que son 50 padres, por lo tanto será de tipo muestreo censal, teniendo en cuenta los criterios de inclusión a la población de estudio.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Criterio de inclusión:**

- Padres de neonatos prematuros atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la clínica
- Padres de neonatos prematuros que se encuentran en la Unidad de Cuidados Intensivos mayores de 18 años y que acepten su participación en el estudio

### **Criterios de exclusión**

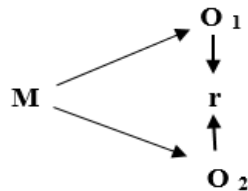
- Padres de recién nacidos a término, que no desean participar de la investigación.
- Madres y/o Padres de recién nacidos a término menores de 16 años

### **Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Para la presente investigación, se utilizará un estudio, de tipo cuantitativo, porque serán medidas en forma numérica y cuantificadas según los resultados de la encuesta, y de nivel aplicativo porque se aplicará el instrumento. El diseño que se utilizará en el presente estudio es descriptivo porque describe el comportamiento de las variables del estudio; correlacional porque busca la asociación entre las variables; y de corte transversal porque la recolección de datos para el estudio se realizará en un tiempo dado conforme se avance los hechos.

La siguiente se presenta la esquematización del diseño correlacional como:



Leyenda:

M : Muestra

O<sub>1</sub> : Variable 1: Cuidado Humanizado de enfermería

O<sub>2</sub> : Variable 2: Satisfacción de los padres de RNP

r : Relación

## **Formulación de hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2019.

### **Hipótesis específicas**

H1. Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del respeto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la UCIN en la clínica privada de Lima.

H2. Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión de la empatía y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la UCIN en la clínica privada de Lima.

H3. Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del afecto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la UCIN en la clínica privada de Lima

H4. Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión de la comunicación y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la UCIN en la clínica privada de Lima

## **Identificación de variables**

Variable 1: **Cuidado humanizado de enfermería**

Variable 2: **Satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro**

## Operacionalización de variables

| VARIABLE   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES   | INDICADORES   | ITEMS  | ESCALA DE MEDICIÓN   |
|--|---|---|---|---|--|--|
| <b>Variable 1</b><br><br><b>Cuidado humanizado</b> | <p>El cuidado humanizado, consiste en mostrar una actitud con ética y estética frente al mundo. Es un compromiso de contribuir con el bienestar general, en la preservación de la naturaleza, en la promoción de las potencialidades, de la dignidad humana y de nuestra espiritualidad; además es contribuir en la construcción de la historia, del conocimiento y de la vida. (Alva, 2013).</p> | <p>Es un compromiso con el mundo y contribuir con el bienestar general, para la preservación de la naturaleza, promoviendo las potencialidades, de la dignidad humana y de nuestra espiritualidad que brinda el profesional de enfermería a los recién nacidos prematuros; el cual será medido mediante el Cuestionario de Nyberg Caring Assessment Scale (Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado), en las dimensiones del respeto, empatía, afecto y comunicación.<br/>Se evaluará:<br/>Nunca = 1 punto<br/>A veces = 2 puntos y<br/>Siempre = 3 puntajes</p> | <p>Respeto</p> <p>Empatía</p> <p>Afecto</p> <p>Comunicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades</li> <li>▪ Esperanza</li> <li>▪ Sensitivo</li> <li>▪ Cortesía</li> <li>▪ Sentimientos</li> <br/> <li>▪ Paciencia y amor</li> <li>▪ Fuerza espiritual</li> <li>▪ Relaciones</li> <li>▪ Apoyo</li> <li>▪ Comprensión</li> <br/> <li>▪ Cariño</li> <li>▪ Técnicas afectivas</li> <li>▪ Enlazo amical</li> <li>▪ Consideración</li> <li>▪ Ayuda</li> <br/> <li>▪ Escucha</li> <li>▪ Concede tiempo</li> <li>▪ Comunicación eficaz</li> <li>▪ Dispuesta</li> <li>▪ Confianza</li> </ul> | <p>Ítems de 1 al 5</p><br><p>Ítems del 6 al 10</p><br><p>Ítems del 11 al 15</p><br><p>Ítems del 16 al 20</p> | <p>Ordinal</p> <p>Tipo Likert:</p> <p>Niveles y Rangos:</p> <p>Malo = 1 a 30<br/>Regular = 31 - 45<br/>Bueno = 46 - 60</p> |

## Operacionalización de variable 2: Satisfacción de la atención percibida

| VARIABLE   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES  | INDICADORES   | ÍTEMS   | ESCALA DE MEDICIÓN   |
|--|--|--|--|---|---|--|
| Variable 2<br><br><b>Satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacido prematuro</b> | La satisfacción del usuario, no estaría dada sólo por una sensación o estado individual y único, aunque ésa sea su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irreplicable que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intra-subjetivo e intersubjetivo. Es decir, que no es apenas una evaluación desde lo individual, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados Eithaml, Parasuraman y Berry (2012), | Es la conformidad expresada por los padres de los neonatos prematuros, en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe el recién nacido prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la clínica privada el niño; el cual será medido mediante el Cuestionario o Modelo de SERQVAL (Satisfacción del Servicio), en las dimensiones de la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.<br><br>Evaluación: Escala tipo Likert<br><br>Nunca 0 1 punto<br>A veces = 2 puntos y<br>Siempre = 3 puntos | Confiabilidad<br><br>Responsabilidad<br><br>Seguridad<br><br>Empatía<br><br>Bienes tangibles | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es cumplida</li> <li>▪ Muestra sincero interés</li> <li>▪ Se desempeña correctamente</li> <li>▪ Es oportuna</li> <li>▪ Responde a las preguntas o dudas</li> <li>▪ Atiende con prontitud</li> <li>▪ Está dispuesta a ayudarlo</li> <li>▪ Demuestra capacidades y destrezas</li> <li>▪ Le inspira confianza</li> <li>▪ Se siente segura</li> <li>▪ Trato con cortesía y amabilidad</li> <li>▪ Conocimientos suficientes</li> <li>▪ Atención individualizada</li> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Se preocupa por su salud</li> <li>▪ Entiende sus necesidades</li> <li>▪ Equipos modernos</li> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Ambientes limpios</li> <li>▪ Materiales atractivos</li> </ul> | 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br><br>6<br>7<br>8<br><br>9, 10<br>11, 12<br><br>13, 14<br>15, 16<br><br>17, 18<br>19, 20 | Ordinal<br><br>Niveles y Rangos:<br><br>-Insatisfecho = 1 a 30<br>-Satisfecho = 13 - 45<br>-Muy satisfecho = 46 - 60 |

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

En un proceso de investigación, la medición es un proceso mediante la cual se perciben las características de los eventos y se clasifican, se categorizan e interpretan dichas percepciones en función de una serie de reglas o convenciones previamente establecidas (Hernández, 2013, p. 3). Además, las técnicas que comprende en la recolección de datos, están los procedimientos y una serie de actividades a seguir, ya que integran la estructura por medio de la cual se organizan la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

En la presente investigación, para la recolección de datos, se utilizará como técnica la encuesta, en cumplimiento de los objetivos del proyecto; y como instrumento se utilizará 2 cuestionarios auto-administrados, elaborado en escala de tipo Likert, en la cual, primero, se aplicará una ficha Socio demográfica y 2 cuestionarios de preguntas a los padres de Recién nacidos prematuros.

### **Cuestionario: “Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado”**

El presente instrumento en su versión original se denominó Nyberg's Caring Assessment (NCA), en idioma inglés y desarrollado en el año 1990 por Jan Nyberg durante el proceso de su estudio Doctoral en la Universidad de Colorado – Estados Unidos de Norteamérica y fue validado y adecuado a la versión en español en Chile, en el año 2012, por los autores: Margarita del Carmen Poblete-Roncoso, Sandra Verónica Valenzuela-Suazo y José Manuel. Los resultados obtenidos fueron: un Alfa de Cronbach de 0,82 para el Nyberg's Caring Assessment. En cuanto a su validez de constructo, el instrumento demostró una correlacionan positiva y significativamente. Se concluyó en que la primera versión del instrumento fue adecuada para valorar la percepción del cuidado brindado por las enfermeras mostró una validación y consistencia interna de aceptable, por lo tanto, fue considerada una herramienta útil para la evaluación de cuidados de enfermería que contribuirá a mejorar estándares de calidad de los servicios desde el punto de vista humanístico.

Para la presente investigación se utilizará este Cuestionario que consta de 20 ítems o reactivos, divididos en 4 sub-escalas o dimensiones: El respeto = (Ítems: 1, 2, 3, 4 y 5). Empatía = (Ítems: 6, 7, 8, 9 y 10). Afecto y = (Ítems: 11, 12, 13, 14 y 15) y Comunicación = (Ítems: 16, 17, 18, 19 y 20). Diseñadas en una escala sumativa de formato Likert de 3 puntos: Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3) (Alva, 2013). Valorado la variable en rangos de: Nivel Malo = 1 a 30; Nivel Regular = 31 – 45; y Nivel Bueno = 46 – 60 Puntos.

Par la validación de su consistencia interna del instrumento, se recurrió a la opinión del juicio de expertos, convocando a 5 jueces con formación académica de especialidad en el área, a los cuales se les cursó una solicitud para su participación; además, entregándoles un instructivo en la cual se conceptualizaba y se describía cada uno de los criterios que debían tener en la evaluación de claridad y pertinencia en cada uno de los ítems, además de sus respectivas observaciones; se adjuntó (una hoja con sus nombres y apellidos, años de experiencia laboral y/o profesional, Instrumentos, hoja de valoración para su opinión) los resultados de los opiniones, en global muestran un coeficiente de 0,96 por lo que el instrumento tiene un nivel de validez Aceptable, recomendado para su aplicación.

Para la prueba de validez y confiabilidad del instrumento, luego de la validación se aplicó una prueba piloto previo al consentimiento informado, en otra institución en una muestra de similares características del estudio. Con la finalidad de analizar los aspectos relacionados con los ítems, en cuanto a su comprensión, tiempo de aplicación. Luego los mismos que fueron procesados estadísticamente, obteniendo como resultado un Alfa de Cronbach, con referencia de  $\alpha = 0,754$  por lo que se concluye que el instrumento es Aplicable para el presente estudio.

### **Cuestionario: Modelo de SERQVAL (Satisfacción del Usuario)**

Este instrumento fue elaborado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard A. Berry en 1988, Titulado Modelo SERVQUAL de calidad de servicio para su uso en los

Establecimientos de Salud(ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA), adaptado y recomendado por el Ministerio de Salud en Perú-MINSA en el año 2012. La misma que incluye 5 dimensiones estructurado en 22 ítems.

Para el presente estudio el instrumento consta de 20 ítems, divididos en 5 sub-escalas o dimensiones: Confiabilidad = (Ítems: 1, 2, 3, 4 y 5); Responsabilidad = (Ítems: 6, 7 y 8); Seguridad = (Ítems: 9, 10, 11 y 12); Empatía = (Ítems: 13, 14, 15 y 16); y Bienes tangibles (Ítems: 17, 18, 19 y 20). Diseñada en formato Likert, en una escala sumativa de 3 puntos: Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3). Valorado la variable en niveles a categorías de: Insatisfecho = 1 a 30; Satisfecho = 13 a 45; y Muy satisfecho = 46 a 60. Para la validación de la consistencia interna del instrumento se recurrió a la opinión del juicio de expertos, convocando a 5 jueces con formación académica de especialidad en el área, a los cuales se les cursó una solicitud para su participación; además entregándoles instructivos en la cual se conceptualizaba y se describía cada uno de los criterios que debían tener en la evaluación de claridad y pertinencia en cada uno de los ítems, además de sus respectivas observaciones; se adjuntó (una hoja con sus nombres y apellidos, años de experiencia laboral y/o profesional, Instrumentos, hoja de valoración para su opinión); los resultados de sus opiniones, en global tiene un coeficiente de 0,98 muy cercano al 1 y, por lo tanto, el instrumento está recomendado para su aplicación .

Para la prueba de validez interna y confiabilidad del instrumento; luego de la validación se aplicó una prueba piloto previo del consentimiento informado, en otra institución en una muestra de similares características del estudio. Con la finalidad de analizar los aspectos relacionados con los ítems, en cuanto a su comprensión, tiempo de aplicación. Luego, los mismos que fueron procesados estadísticamente, obteniendo como resultado un coeficiente de Alfa de Cronbach, con referencia de  $\alpha = 0,810$  por lo que se

concluye que el instrumento es altamente confiable y recomendado para su Aplicabilidad en el presente estudio.

### **Proceso de recolección de datos**

Para la recolección de datos se presentará una carta dirigida al Director de la clínica privada, para su aprobación en la realización del estudio; una vez firmada su aceptación se gestionará el permiso para realizar la encuesta con la Enfermera Jefe de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, para coordinar el cronograma de recolección de datos y hacer efectivo el llenado de las encuestas. Asimismo, al aplicar dicho instrumento se les informará a los encuestados que su participación es voluntaria. Se les orientará sobre la forma de llenado del cuestionario, se aclarará las dudas durante el tiempo que durará el llenado, el cual tendrá una duración aproximada de 20 a 30 minutos.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Al término de la aplicación se agradecerá la colaboración de las participantes; una vez recolectada la información se procederá al ordenamiento y a la creación de la base de datos: luego para el procesamiento de los datos se hará uso de los programas Excel y SPSS, con los cuales obtendremos tablas, gráficos, para realizar el análisis e interpretación. Asimismo, para la contrastación de la hipótesis, se utilizará como estimación estadística la Prueba de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, el cual será plasmado en la tabla de contingencia de ambas variables

### **Consideraciones éticas**

Para realizar el presente estudio, se considerará la autorización de la institución y la aceptación y firma del consentimiento informado de los padres de recién nacidos prematuros, explicándoseles el propósito del estudio, solamente con fines de investigación y que los datos obtenidos al analizarlos la información solo serán conocidos por la autora para fines del

estudio. Es necesario observar e indicar los principios éticos en que estará fundamentado este estudio (Amaya, Berrio-Acosta y Herrera, 2018; Molina, 2018).

**Autonomía.** Hoy, cada vez se tienen más en cuenta las decisiones de los familiares, sus preferencias o sus negativas a participar en el estudio; significa también que hay que respetar su capacidad de autodeterminación a cada participante incluyendo su privacidad (Amaya, Berrio-Acosta y Herrera, 2018; Molina, 2018).

**Beneficencia.** Se debe actuar buscando siempre el bien del recién nacido prematuro; es decir, a fin de brindar cuidados humanizados de enfermería. En otras palabras no podemos hacer el bien en contra de su voluntad, pero sí estamos obligados a no hacerle nada malo, así nos lo pidan. Por otro lado cabe indicar que en este principio *La búsqueda del bien* es la obligación ética de lograr los máximos beneficios posibles y de reducir al mínimo la posibilidad de daños e injusticias. Este principio da origen a normas que exigen que los riesgos de la investigación sean razonables frente a los beneficios previstos, que la investigación esté bien concebida, y que como investigador demuestre competencia para llevar cabo la investigación garantizando el bienestar de los que participan en el presente estudio (Amaya, Berrio-Acosta y Herrera, 2018; Molina, 2018).

**No maleficencia.** Se debe actuar buscando siempre no tratando de hacer el mal; es decir, tiene como fin no causar daño alguno a los participantes. Todos están obligados de modo primario y es anterior a cualquier tipo de información o consentimiento. Además el investigador está obligado a proteger contra daños evitables a los participantes en la investigación (Molina, 2018).

**Justicia.** En el presente estudio, se realizará teniendo en cuenta este principio, sin discriminación alguna, mejor resultado, menor coste económico, humano y social, a fin de recibir cuidados humanizados. Cuando se aplica el principio de la justicia a personas dependientes o vulnerables, su aspecto más importante son las reglas de la *justicia*

*distributiva*. Los estudios deben planificarse de modo de obtener conocimientos que beneficien al grupo de personas del cual sean representativos los participantes: quienes sobrelleven el peso de la participación deben recibir un beneficio adecuado, y el grupo que se va a beneficiar debe asumir una proporción equitativa de los riesgos y del peso del estudio. Cabe agregar que en este principio se refiere a respetar los derechos de las partes involucradas y tratarlas con el mismo respeto y consideración. En este sentido el principio de justicia demanda que las personas sean tratadas de manera equitativa y no pueden verse ni tratarse con un menor valor (Amaya, Berrio-Acosta y Herrera, 2018; Molina, 2018).



**Presupuesto**

| DESCRIPCIÓN                  | CANTIDAD    | COSTO S/. |
|------------------------------|-------------|-----------|
| <b>Recursos Humanos</b>      |             |           |
| - Investigador               | 01 personas | 550.00    |
| - Asesora estadístico        |             |           |
| <b>Servicios utilizados</b>  |             |           |
| - Tipeado                    |             | 300.00    |
| - Impresión                  |             | 400.00    |
| - Fotocopiado                |             | 250.00    |
| - Transporte                 |             | 200.00    |
| - Internet                   |             | 300.00    |
| - Refrigerio                 |             | 100.00    |
| <b>Materiales utilizados</b> |             |           |
| - Papel bond                 | 05 millares | 100.00    |
| - Lapiceros                  | 50 unidades | 50.00     |
| - Lápiz                      | 10 unidades | 30.00     |
| - Borrador                   | 05 unidades | 10.00     |
| - USB                        | 04 unidades | 80.00     |
| <b>TOTAL S/ 2.370</b>        |             |           |

## Referencias

- Academia Americana de Pediatría (American Academy of Pediatrics). (2016). *Libro de texto sobre reanimación neonatal*, ed. 7. Libro electrónico: 978-1-61002-027-5. Booksmedicos.org. Recuperado de [https://www.hbint.org/uploads/8/4/8/2/84824300/reanimacion\\_neonatal\\_7a\\_edicion\\_pdf.pdf](https://www.hbint.org/uploads/8/4/8/2/84824300/reanimacion_neonatal_7a_edicion_pdf.pdf)
- Alva, M. (2014). *El cuidar de la enfermera a la persona hospitalizada con cáncer*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9206/Tesis%20DoctoradoX%200-%20Mar%C3%ADa%20Hilda%20Alva%20Lozada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaya, L., Berrío-Acosta, G. y Herrera, W. (2018). ¿Qué son los principios éticos?. Recuperado de <http://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/16-que-son-los-principios-eticos>
- Arias, M. (2017). *La ética y humanización del cuidado de enfermería*. Bogotá: Tribunal Nacional Ético de Enfermería.
- Avalos, L. (2014). *Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson*. Madrid: España. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/enfe3005/presentacion-jean-watson>.
- Balanza, N. (2014). *El significado del cuidado de enfermería en la perspectiva del paciente adulto hospitalizado*. Ciencia de Enfermería.
- Barbara, Z. (2015). *La Psicología en las Instituciones de Salud*. La Habana: Cuba.
- Betancourt, M. y Rodríguez, Z. (2014). *Comunicación terapéutica en la atención directa que brindan las(os) enfermeras(os) a los usuarios que ingresan al Hospital Dr. Luís Alberto Rojas de Cantaura*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Blanco, V. (2017). *Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Núñez butrón Puno – 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Perú. Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4667/Blanco\\_Vilca\\_Veronica.pdf?seq...](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4667/Blanco_Vilca_Veronica.pdf?seq...)
- Broncano, I. (2017). *Cuidado humanizado al neonato prematuro y familia: una perspectiva de enfermería. Unidad de cuidado intensivo neonatal. Hospital San*

- Bartolomé. 2015. (Tesis doctoral). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1764>
- Cabana, I. y Delgado, J. (2017). *Estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), servicio de emergencia, hospital III yanahuara essalud, 2016*. (Tesis de Segunda especialidad: Universidad
- Carpio, Z. y Quintero, W. (2014). *Relación interpersonal de enfermería y su efectividad en pacientes en la Unidad de Hospitalización, Cirugía y Traumatología del Hospital Militar Cnel. Elbano Paredes Vivas*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Casimiro Z, y Palma D (2016). *Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un hospital público de Huánuco*. Huánuco: Perú. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/329/ZAIRA%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cusinga, F., Mejía, F. y Obeso, L. (2017). *Aplicación de la teoría de enfermería de Jean Watson y la calidad del cuidado enfermero de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Lima: Perú. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/819/Flor\\_Trabajo\\_Investigaci%c3%b3n\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/819/Flor_Trabajo_Investigaci%c3%b3n_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Donahue P (2015). *Historia de la Enfermería*. España. Editorial Doyma. Madrid: España.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior* 45(178) (2016) 79–95 Artículo. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Eithaml, V., Parasuraman, & Berry, L. (2015). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández, M., Castañedo, C., y Del Rio, F. (2014). *Educación, Comunicación y Enfermería: Enfermería Clínica*. Madrid: España.
- Flores, J. y Soto, T. (2016). *Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica 2015*. (Tesis pregrado) Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gallardo, B.; Mejía, M. y Vargas, E. (2014). *Características del seguimiento en el cuidado domiciliario al paciente encamado durante la visita domiciliaria. Teoría de Jean Watson. Revista Médica Electrónica Portales Médicos*. Recuperado de: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-domiciliario-al-paciente-encamado/11/>
- González, O. (2014). *Validez y confiabilidad del instrumento percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería validez y confiabilidad del instrumento*. Bogotá: Colombia. PCHE Clinicountry”.
- Guerrero, R., Meneses, M. y De la Cruz, M. (2015). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, Servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima - Callao, 2015*. Artículo original. Rev enferm Herediana. 2016;9(2):133-142. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>
- Harden, E. (2015). *Administración de servicios de Enfermería garantía en la calidad de atención*. Bogotá: Colombia.
- Hermosilla, A., Mendoza, R. y Contreras, S. (2016). *Instrumento para valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas*. Index de Enfermería, 25(4), 273-277. Recuperado en 18 de agosto de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000300011&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300011&lng=es&tlng=es).
- Hospital maría Auxiliadora (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Oficina de Gestión de la calidad. Recuperado de <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Hospital Santa Rosa (2017). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos - primer semestre 2017. Recuperado de [http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2017\\_1.pdf](http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf)
- Joven Z (2017), Bogotá: Colombia, realizó un estudio titulado: “Percepción del paciente crítico sobre comportamientos de cuidado humanizado de enfermería”.

- Lapeira A (2014). Opinión de usuarios y funcionarios con respecto a la calidad del proceso de atención en el Servicio de Urgencias del Hospital Santa Marta. San José: Costa Rica.
- Libreros L, Maurera D, Gámez L (2014). Aproximaciones teóricas sobre el cuidado de la vida y la salud. Universidad de Carabobo. Carabobo: Venezuela.
- Malpica M (2017), Chía: Colombia, realizó un estudio titulado: “Percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel”.
- Martínez T (2014). Enfermería y el cuidado humano. Profesora del Departamento de Enseñanza e Investigación en Enfermería. DF: México.
- Matías, A.C. (14 de Agosto del 2018). Los de maltrato son el 50 % de quejas de pacientes. Diario el Correo, Huancayo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/huancayo/casos-de-maltrato-son-el-50-de-quejas-de-pacientes-835823/>
- Matsumoto Nishizawa, Reina; (2014). “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”. Perspectivas, Año 17 – N° (33) – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Medina, D. (2016). Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. (Tesis de Pregrado. Universidad Ricardo Palma). Lima, Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina\\_sd.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf)
- Mendoza E (2015). Opinión del usuario de la visita domiciliaria. Caracas: Venezuela.
- Mera C (2014). El cuidado humanizado de enfermería a la familia y paciente moribundo: una perspectiva de los internos de enfermería. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Facultad De Medicina Humana. Lima: Perú.
- Molina Montoya, NP. (2018). Aspectos éticos en la investigación con niños. s. Cienc Tecnol Salud Vis Ocul. 2018;16(1):75- 87. doi: <https://doi.org/10.19052/sv.4348>. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6364182.pdf>.
- Morales, J.; Nava, G.; Esquivel, J. & Díaz J.D. (2015). Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de:

[https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro\\_principios\\_de\\_etica.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro_principios_de_etica.pdf)

- Morales, H.J. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.slideserve.com/arva/metodolog-a-de-la-investigaci-n>
- Moreno A, Hernández D, Milán Y (2014). Comunicación asertiva y su relación con la toma de decisiones de la enfermera de atención directa. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Narro J, Orbegoso D (2016), Trujillo: Perú, realizaron un estudio titulado: “Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de estrés de las madres del neonato prematuro hospitalizado Hospital Belén”.
- Orbegoso, D. (2016) “Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un hospital público de huánuco2016” (Tesis de Pregrado).
- Organización Mundial de Salud. (OMS, 2019). Nacimientos prematuros. Datos y cifras. (19 de febrero de 2018). Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/preterm-birth>
- Parra B, Peña N, Pinto M, Rosales R (2016). Comunicación terapéutica para optimizar la calidad de atención al paciente consciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Dr. Patrocino Peñuela Ruiz. Merida: Universidad de los Andes.
- Poblete M, Valenzuela S (2015). Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Santiago: Chile.
- Prieto G (2015). Humanización del Cuidado de Enfermería. ACOFAEN. Boletín Latinoamericano de Ética y Enfermería. Año 4, Nº 4.
- Remuzo A (2015). Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de la enfermera(o), en el Servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima: Perú.
- Rogers, C. & Rosenberg, R. (2014). La Persona como Centro. Barcelona: España.
- Rogers, C. (2014). La empatía es la herramienta principal en la comunicación terapéutica y aumenta su eficacia psicoterapia centrada en el cliente. Barcelona: Paidós.
- Rojas, J. (2015). Gestión por procesos para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud. La Paz: Bolivia.

- Rubella, M. (2014). La ética y humanización del cuidado de enfermería. Tribunal Nacional Ético de Enfermería. Bogotá: Colombia.
- Ruiz, A. (2015). La pluralidad humana. Universidad de Navarra. Madrid: España.
- Santos, L. (2016). Cuidados de enfermería humanizados a pacientes de pre y post parto del Hospital del IESS Esmeraldas”. Esmeralda: Ecuador
- Soler, J., Aparicio, L., Días, O., Escolano, e. y Rodríguez, A. (2016). *Inteligencia emocional y bienestar II: Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/655308.pdf>
- Tamparo, C. & Lindh, W. (2015). Comunicaciones terapéuticas para aliados profesionales de la salud. Nueva York: Editores Delmar.
- Temes, J., Pastor, V. & Díaz, J. (2016). Manual de Administración y Gestión Hospitalaria. Buenos Aires: Argentina.
- Timana (2016), realizó un estudio sobre: “Percepción de la Calidad de Atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao - Perú.”
- Valverde, C. (2015). ¿Quién está escuchado? La narrativa del paciente, caos y cronicidad. Madrid: Atención Primaria en enfermería.
- Valverde, C. (2017). Comunicación terapéutica en enfermería. Primera edición: año 2007: Difusión Avances de Enfermería (DAE, S.L.) C/ Arturo Soria, 336 - 2ª planta. 28033 Madrid. Recuperado de: <https://docplayer.es/amp/19838683-5-las-emociones-en-la-comunicacion-terapeutica.html>.
- Watson, J. (2014). Nursing: the philosophy and science of caring. Colorado: Colorado Associated University Press.
- Yépez, Y. (2015). Comunicación que establece el profesional de enfermería con los familiares de los pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Dr. José Gregorio Hernández. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Zárate, M. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luis N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017*. (Tesis médico cirujano). Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186%20MZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **Apéndice**

## Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### INTRODUCCIÓN:

Estimado padre de familia, es grato dirigirme a usted para informarle que actualmente realizó un estudio titulado “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la clínica privada, 2019”; por lo tanto, su colaboración es importante ya que los presentes cuestionarios nos ayudarán a brindarles una mejor atención con calidad y calidez. Los instrumentos son estrictamente confidenciales y de carácter anónimo, será para uso exclusivo de la investigadora y tiene validez para la parte del estudio, por lo que se le pide la mayor sinceridad posible. Le agradeceremos marque con un aspa (X) su respuesta.

#### DATOS GENERALES DEL PADRE DE FAMILIA:

Edad:

- a) Menor de 18 años
- b) 18 a 29 años
- c) 30 a 39 años
- d) 40 a más años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Viudo(a)
- e) Divorciado(a)

Relación de parentesco con el recién nacido prematuro:

- a) Papá
- b) Mamá

**Cuestionario de Nyberg's Caring Assessment Scale**

**CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Escala de Calificación: **Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3)**

| <b>RESPECTO</b>   | <b>Nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
|---|--------------|----------------|----------------|
| 1) Tiene un profundo respeto por las necesidades del niño   |              |                |                |
| 2) No desiste de transmitir esperanza a los familiares      |              |                |                |
| 3) Permanece sensitivo a las necesidades del niño           |              |                |                |
| 4) Tiene con el niño una actitud de cortesía                |              |                |                |
| 5) Expresa sentimientos positivos y negativos               |              |                |                |
| <b>EMPATÍA</b>  | <b>Nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 6) Soluciona problemas con suma paciencia y amor            |              |                |                |
| 7) Las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano   |              |                |                |
| 8) Considera las relaciones antes que los reglamentos       |              |                |                |
| 9) Busca lo que es mejor para el niño                       |              |                |                |
| 10) Comprende la situación en que se encuentra el niño      |              |                |                |
| <b>AFECTO</b>   | <b>Nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 11) Busca brindar cariño al niño y padres                   |              |                |                |
| 12) Implementa bien habilidades y técnicas afectivas        |              |                |                |
| 13) Elige tácticas que lograrán un enlace amical            |              |                |                |
| 14) Concede plena consideración al niño y padres            |              |                |                |
| 15) Se centra en ayudar al niño y padres                    |              |                |                |
| <b>COMUNICACIÓN</b>   | <b>Nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 16) Deja tiempo para escuchar las necesidades del niño      |              |                |                |
| 17) Se permite buscar siempre un tiempo para cuidar al niño |              |                |                |
| 18) Comprometido en llevar una comunicación con el niño     |              |                |                |
| 19) Escucha cuidadosamente y está dispuesta a ayudar        |              |                |                |
| 20) Es abierta, transparente y le demuestra confianza       |              |                |                |

**Instrumento B: Modelo SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN  
PERCIBIDA POR LOS PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS**

Escala de Calificación: **Nunca = (1); A veces = (2) y Siempre = (3)**

| <b>CONFIABILIDAD</b>  | <b>A veces</b> | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
|---|----------------|----------------|----------------|
| 1) La enfermera promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple     |                |                |                |
| 2) La enfermera muestra interés en solucionar su problema           |                |                |                |
| 3) La enfermera se desempeña correctamente                          |                |                |                |
| 4) La enfermera concluye su atención en el tiempo prometido         |                |                |                |
| 5) La enfermera responder a sus preguntas o dudas                   |                |                |                |
| <b>RESPONSABILIDAD</b>  | <b>Nunca</b>   | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 6) La enfermera le ofrece una atención rápida y precisa             |                |                |                |
| 7) La enfermera está dispuesta a ayudarlo en todo momento           |                |                |                |
| 8) La enfermera demuestra capacidades y destrezas                   |                |                |                |
| <b>SEGURIDAD</b>  | <b>Nunca</b>   | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 9) La enfermera le inspira confianza                                |                |                |                |
| 10) Se siente usted segura con la atención brindada                 |                |                |                |
| 11) La enfermera le trata con cortesía y amabilidad                 |                |                |                |
| 12) La enfermera cuenta con conocimientos suficientes               |                |                |                |
| <b>EMPATÍA</b>  | <b>Nunca</b>   | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 13) La enfermera le brinda una atención individualizada             |                |                |                |
| 14) La enfermera le brinda una atención personalizada               |                |                |                |
| 15) La enfermera muestra interés por su salud                       |                |                |                |
| 16) La enfermera entiende sus necesidades específicas               |                |                |                |
| <b>BIENES TANGIBLES</b>   | <b>Nunca</b>   | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 17) Los equipos con que se cuenta para la atención son modernos     |                |                |                |
| 18) Las instalaciones físicas son visualmente atractivas            |                |                |                |
| 19) El centro de salud donde usted es atendido está limpio          |                |                |                |
| 20) Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son atractivos |                |                |                |

**Apéndice B: Validez de los jueces expertos****JUEZ EXPERTO N° 1**

Lima, 27 de julio de 2019

Estimado (a):

Lic. Enf. Lida Bienvenida Vargas Campos

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria. Instrumento que lleva por título:

**CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS  
PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS EN LA UNIDAD DE  
CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES EN UNA CLÍNICA PRIVADA**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuación contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerimientos para optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros, el mismo será aplicado a varios padres de familia, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Clínica Privada**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**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, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

**Juez N°:** 01

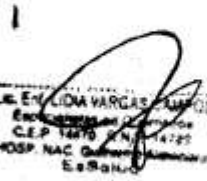
**Fecha actual:** 27.07.2019

**Nombres y Apellidos del Juez:** Lic. Enf. Lida Bienvenida Vargas Campos

**N° Colegiatura:** 14870

**Institución donde labora:** Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD

**Años de experiencia profesional o científica:** 10 años

  
LIC. ENF. LIDA VARGAS CAMPOS  
ENFERMERA  
C.E.P. 14870  
HOSP. NAC. GUILLERMO ALMENARA IRIGOIEN  
ESSALUD

Firma del Juez

**LISTA DE EVALUACIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

(Versión 1.1)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión           | N° | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|---------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                     |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Respeto</b>      | 1  | Tiene un profundo respeto por las necesidades del niño  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 2  | No desiste de transmitir esperanza a los familiares     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 3  | Permanece sensitivo a las necesidades del niño          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 4  | Tiene con el niño una actitud de cortesía               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 5  | Expresa sentimientos positivos y negativos              | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Empatía</b>      | 6  | Soluciono problemas con suma paciencia y amor           | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 7  | Las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 8  | Considera las relaciones ante que los reglamentos       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 9  | Busca lo que es mejor para el niño                      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 10 | Comprende la situación en que se encuentra el niño      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Afecto</b>       | 11 | Busca brindar cariño al niño y padres                   | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 12 | Implementa bien habilidades y técnicas afectivas        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 13 | Elige tácticas que lograrán un enlace amical            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 14 | Concede plena consideración al niño y padres            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 15 | Se centra en ayudar al niño y padres                    | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Comunicación</b> | 16 | Deja tiempo para escuchar las necesidades del niño      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 17 | Se permite buscar siempre un tiempo para cuidar al niño | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 18 | Comprometido en llevar una comunicación con el niño     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 19 | Escucha cuidadosamente y está dispuesta a ayudar        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 20 | Es abierta, transparente y le demuestra confianza       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |

LISTA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS

(Versión 1.2)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión               | N° | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|-------------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                         |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Confianza</b>        | 1  | La enfermera promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple    | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 2  | La enfermera muestra interés en solucionar su problema          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 3  | La enfermera se desempeña correctamente                         | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 4  | La enfermera concluye su atención en el tiempo prometido        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 5  | La enfermera responde a sus preguntas o dudas                   | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Responsabilidad</b>  | 6  | La enfermera le ofrece una atención rápida y precisa            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 7  | La enfermera está dispuesta a ayudarlo en todo momento          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 8  | La enfermera demuestra capacidades y destrezas                  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 9  | La enfermera le inspira confianza                               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Seguridad</b>        | 10 | Se siente usted segura con la atención brindada                 | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 11 | La enfermera le trata con cortesía y amabilidad                 | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 12 | La enfermera cuenta con conocimientos suficientes               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 13 | La enfermera le brinda una atención individualizada             | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Empatía</b>          | 14 | La enfermera le brinda una atención personalizada               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 15 | La enfermera muestra interés por su salud                       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 16 | La enfermera entiende sus necesidades específicas               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 17 | Los equipos con que se cuenta para la atención son modernos     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Bienes tangibles</b> | 18 | Las instalaciones físicas son visualmente atractivas            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 19 | El centro de salud donde usted es atendido está limpio          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 20 | Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son atractivos | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |

## CRITERIOS PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) 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

Observaciones:.....


Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI  NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



LIC. ENILDA VARGAS CASPARY  
Especialista en Psicología  
C.F.P. 14017 R.N. 14701  
MOSP. NAC. Psicología Aplicada  
E.A.P. 1414

Firma del Juez

Lima, 27 de julio de 2019

**JUEZ EXPERTO N° 2**

Lima, 27 de julio de 2019

Estimado (a):

Lic. Enf. Zuleika Gómez Palacios

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria. Instrumento que lleva por título:

**CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS  
PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS EN LA UNIDAD DE  
CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES EN UNA CLÍNICA PRIVADA**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuación contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerimientos para optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros, el mismo será aplicado a varios padres de familia, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Clínica Privada**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**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, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

**Juez N°:** 02

**Fecha actual:** 27.07.2019

**Nombres y Apellidos del Juez:** Lic. Enf. Zuleika Gómez Palacios

**N° Colegiatura:** 39383

**Institución donde labora:** Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD

**Años de experiencia profesional o científica:** 10 años



-----  
**Firma del Juez**

**LISTA DE EVALUACIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

(Versión 1.1)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión           | N° | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|---------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                     |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Respeto</b>      | 1  | Tiene un profundo respeto por las necesidades del niño  | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 2  | No desiste de transmitir esperanza a los familiares     | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 3  | Permanece sensitivo a las necesidades del niño          | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 4  | Tiene con el niño una actitud de cortesía               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| <b>Empatía</b>      | 5  | Expresa sentimientos positivos y negativos              | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 6  | Soluciona problemas con suma paciencia y amor           | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 7  | Las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano  | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 8  | Considera las relaciones ante que los reglamentos       | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 9  | Busca lo que es mejor para el niño                      | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 10 | Comprende la situación en que se encuentra el niño      | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| <b>Afecto</b>       | 11 | Busca brindar cariño al niño y padres                   | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 12 | Implementa bien habilidades y técnicas afectivas        | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 13 | Elige técnicas que logran un enlace amical              | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 14 | Concede plena consideración al niño y padres            | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 15 | Se centra en ayudar al niño y padres                    | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| <b>Comunicación</b> | 16 | Deja tiempo para escuchar las necesidades del niño      | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 17 | Se permite buscar siempre un tiempo para cuidar al niño | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 18 | Comprometido en llevar una comunicación con el niño     | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 19 | Escucha cuidadosamente y está dispuesta a ayudar        | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                     | 20 | Es abierta, transparente y le demuestra confianza       | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |

**LISTA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS**

(Versión 1.2)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión        | N° | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                  |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| Confiability     | 1  | La enfermera promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple    | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 2  | La enfermera muestra interés en solucionar su problema          | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 3  | La enfermera se desempeña correctamente                         | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 4  | La enfermera concluye su atención en el tiempo prometido        | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 5  | La enfermera responde a sus preguntas o dudas                   | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| Responsabilidad  | 6  | La enfermera le ofrece una atención rápida y precisa            | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 7  | La enfermera está dispuesta a ayudarle en todo momento          | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 8  | La enfermera demuestra capacidades y destrezas                  | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| Seguridad        | 9  | La enfermera le inspira confianza                               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 10 | Se siente usted segura con la atención brindada                 | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 11 | La enfermera le trata con cortesía y amabilidad                 | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| Empatía          | 12 | La enfermera cuenta con conocimientos suficientes               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 13 | La enfermera le brinda una atención individualizada             | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 14 | La enfermera le brinda una atención personalizada               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 15 | La enfermera muestra interés por su salud                       | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| Bienes tangibles | 16 | La enfermera entiende sus necesidades específicas               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 17 | Los equipos con que se cuenta para la atención son modernos     | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 18 | Las instalaciones físicas son visualmente atractivas            | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 19 | El centro de salud donde usted es atendido está limpio          | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                  | 20 | Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son atractivos | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |

## CRITERIOS PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) 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 (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

-----  
Firma del Juez

**JUEZ EXPERTO N° 3**

Lima, 27 de julio de 2019

Estimado (a):

Lic. Enf. Nadigheda Tineda Flores Mata

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria. Instrumento que lleva por título:

**CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS  
PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS EN LA UNIDAD DE  
CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES EN UNA CLÍNICA PRIVADA**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuación contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerimientos para optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros, el mismo será aplicado a varios padres de familia, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Clínica Privada**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**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, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

**Juez N°:** 03

**Fecha actual:** 27.07.2019

**Nombres y Apellidos del Juez:** Lic. Enf. Nadigheda Tineda Flores Mata

**N° Colegiatura:** 45017

**Institución donde labora:** Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD

**Años de experiencia profesional o científica:** 13 años

.....  
.....  
  
.....

**Firma del Juez**

**LISTA DE EVALUACIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

(Versión 1.1)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión           | N° | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|---------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                     |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Respeto</b>      | 1  | Tiene un profundo respeto por las necesidades del niño  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 2  | No desiste de transmitir esperanza a los familiares     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 3  | Permanece sensitivo a las necesidades del niño          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 4  | Tiene con el niño una actitud de cortesía               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Empatía</b>      | 5  | Expresa sentimientos positivos y negativos              | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 6  | Soluciono problemas con suma paciencia y amor           | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 7  | Las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 8  | Considera las relaciones ante que los reglamentos       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Afecto</b>       | 9  | Busca lo que es mejor para el niño                      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 10 | Comprende la situación en que se encuentra el niño      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 11 | Busca brindar cariño al niño y padres                   | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 12 | Implementa bien habilidades y técnicas afectivas        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Comunicación</b> | 13 | Elige tácticas que lograrán un enlace amical            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 14 | Concede plena consideración al niño y padres            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 15 | Se centra en ayudar al niño y padres                    | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 16 | Deja tiempo para escuchar las necesidades del niño      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Comunicación</b> | 17 | Se permite buscar siempre un tiempo para cuidar al niño | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 18 | Comprometido en llevar una comunicación con el niño     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 19 | Escucha cuidadosamente y está dispuesta a ayudar        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 20 | Es abierta, transparente y le demuestra confianza       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |

**LISTA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS**

(Versión 1.2)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión               | N° | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|-------------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                         |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Confiable</b>        | 1  | La enfermera promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple    | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 2  | La enfermera muestra interés en solucionar su problema          | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 3  | La enfermera se desempeña correctamente                         | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 4  | La enfermera concluye su atención en el tiempo prometido        | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 5  | La enfermera responde a sus preguntas o dudas                   | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| <b>Responsabilidad</b>  | 6  | La enfermera le ofrece una atención rápida y precisa            | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 7  | La enfermera está dispuesta a ayudarlo en todo momento          | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 8  | La enfermera demuestra capacidades y destrezas                  | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 9  | La enfermera le inspira confianza                               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| <b>Seguridad</b>        | 10 | Se siente usted segura con la atención brindada                 | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 11 | La enfermera le trata con cortesía y amabilidad                 | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 12 | La enfermera cuenta con conocimientos suficientes               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 13 | La enfermera le brinda una atención individualizada             | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| <b>Empatía</b>          | 14 | La enfermera le brinda una atención personalizada               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 15 | La enfermera muestra interés por su salud                       | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 16 | La enfermera entiende sus necesidades específicas               | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 17 | Los equipos con que se cuenta para la atención son modernos     | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
| <b>Bienes tangibles</b> | 18 | Las instalaciones físicas son visualmente atractivas            | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 19 | El centro de salud donde usted es atendido está limpio          | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |
|                         | 20 | Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son atractivos | ✓        |    | ✓           |    | ✓        |    | ✓                      |    |             |

## CRITERIOS PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) 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) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

.....  
 .....  


-----  
**Firma del Juez**

**JUEZ EXPERTO N° 4**

Lima, 27 de julio de 2019

Estimado (a):

Lic. Enf. Cynthia Jorge Gavidia

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria. Instrumento que lleva por título:

**CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS  
PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS EN LA UNIDAD DE  
CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES EN UNA CLÍNICA PRIVADA**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuación contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerimientos para optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros, el mismo será aplicado a varios padres de familia, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Clínica Privada**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**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, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

**Juez N°:** 04

**Fecha actual:** 29.07.2019

**Nombres y Apellidos del Juez:** Lic. Enf. Cynthia Jorge Gavidia

**N° Colegiatura:** 68925

**Institución donde labora:** Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD

**Años de experiencia profesional o científica:** 15 años

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Enf. Cynthia Jorge G.  
CEP 68925  
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOIEN  
ESSALUD

-----  
**Firma del Juez**

**LISTA DE EVALUACIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

(Versión 1.1)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión           | Nº | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|---------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                     |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Respeto</b>      | 1  | Tiene un profundo respeto por las necesidades del niño  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 2  | No desiste de transmitir esperanza a los familiares     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 3  | Permanece sensitivo a las necesidades del niño          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 4  | Tiene con el niño una actitud de cortesía               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 5  | Expresa sentimientos positivos y negativos              | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Empatía</b>      | 6  | Soluciono problemas con suma paciencia y amor           | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 7  | Las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 8  | Considera las relaciones ante que los reglamentos       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 9  | Busca lo que es mejor para el niño                      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 10 | Comprende la situación en que se encuentra el niño      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Afecto</b>       | 11 | Busca brindar cariño al niño y padres                   | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 12 | Implementa bien habilidades y técnicas afectivas        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 13 | Elige tácticas que logran un enlace amical              | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 14 | Concede plena consideración al niño y padres            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 15 | Se centra en ayudar al niño y padres                    | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Comunicación</b> | 16 | Deja tiempo para escuchar las necesidades del niño      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 17 | Se permite buscar siempre un tiempo para cuidar al niño | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 18 | Comprometido en llevar una comunicación con el niño     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 19 | Escucha cuidadosamente y está dispuesta a ayudar        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 20 | Es abierta, transparente y le demuestra confianza       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |

**LISTA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS**

(Versión 1.2)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión               | N° | Items   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|-------------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                         |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Confiabilidad</b>    | 1  | La enfermera promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple    | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 2  | La enfermera muestra interés en solucionar su problema          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 3  | La enfermera se desempeña correctamente                         | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 4  | La enfermera concluye su atención en el tiempo prometido        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 5  | La enfermera responde a sus preguntas o dudas                   | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Responsabilidad</b>  | 6  | La enfermera le ofrece una atención rápida y precisa            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 7  | La enfermera está dispuesta a ayudarlo en todo momento          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 8  | La enfermera demuestra capacidades y destrezas                  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 9  | La enfermera le inspira confianza                               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 10 | Se siente usted segura con la atención brindada                 | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Seguridad</b>        | 11 | La enfermera le trata con cortesía y amabilidad                 | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 12 | La enfermera cuenta con conocimientos suficientes               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 13 | La enfermera le brinda una atención individualizada             | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 14 | La enfermera le brinda una atención personalizada               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 15 | La enfermera muestra interés por su salud                       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Empatía</b>          | 16 | La enfermera entiende sus necesidades específicas               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 17 | Los equipos con que se cuenta para la atención son modernos     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Bienes tangibles</b> | 18 | Las instalaciones físicas son visualmente atractivas            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 19 | El centro de salud donde usted es atendido está limpio          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 20 | Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son atractivos | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |

**CRITERIOS PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) 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 (  )

Observaciones:.....  
Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (  ) NO (  )

Observaciones:.....  
Sugerencias:.....

  
Lic. Enj. Cristóbal Jorge G.  
CEP 64925  
MUNICIPIO DE SAN CARLOS  
ESBALUZ

Firma del Juez

**JUEZ EXPERTO N° 5**

Lima, 27 de julio de 2019

Estimado (a):

Lic. Enf. Carmen Manrique Manrique

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria. Instrumento que lleva por título:

**CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES EN UNA CLÍNICA PRIVADA**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuación contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerimientos para optar el grado de Magister en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

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

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros, el mismo será aplicado a varios padres de familia, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una Clínica Privada**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**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, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

**Juez N°:** 05

**Fecha actual:** 29.07.2019

**Nombres y Apellidos del Juez:** Lic. Enf. Carmen Manrique Manrique

**N° Colegiatura:** 11699

**Institución donde labora:** Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD

**Años de experiencia profesional o científica:** 12 años

  
LIC. ENF. CARMEN MANRIQUE MANRIQUE  
Especialista en Neonatología  
CIE-ESSALUD 3194  
HOSP. NAC. Guillermo Almenara  
Essalud

---

**Firma del Juez**

**LISTA DE EVALUACIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

(Versión 1.1)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión           | N° | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|---------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                     |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Respeto</b>      | 1  | Tiene un profundo respeto por las necesidades del niño  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 2  | No desiste de transmitir esperanza a los familiares     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 3  | Permanece sensitivo a las necesidades del niño          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 4  | Tiene con el niño una actitud de cortesía               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 5  | Expresa sentimientos positivos y negativos              | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 6  | Soluciona problemas con suma paciencia y amor           | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Empatía</b>      | 7  | Las fuerzas espirituales contribuyen al cuidado humano  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 8  | Considera las relaciones ante que los reglamentos       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 9  | Busca lo que es mejor para el niño                      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 10 | Comprende la situación en que se encuentra el niño      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 11 | Busca brindar cariño al niño y padres                   | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 12 | Implementa bien habilidades y técnicas afectivas        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Afecto</b>       | 13 | Elige técnicas que lograrán un enlace amical            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 14 | Concede plena consideración al niño y padres            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 15 | Se centra en ayudar al niño y padres                    | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 16 | Deja tiempo para escuchar las necesidades del niño      | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Comunicación</b> | 17 | Se permite buscar siempre un tiempo para cuidar al niño | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 18 | Comprometido en llevar una comunicación con el niño     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 19 | Escucha cuidadosamente y está dispuesta a ayudar        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                     | 20 | Es abierta, transparente y le demuestra confianza       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |

LISTA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE RECIÉN NACIDOS PREMATUROS

(Versión 1.2)

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

| Dimensión               | N° | Ítems   | Claridad |    | Congruencia |    | Contexto |    | Dominio del Constructo |    | Sugerencias |
|-------------------------|----|---|----------|----|-------------|----|----------|----|------------------------|----|-------------|
|                         |    |   | SI       | NO | SI          | NO | SI       | NO | SI                     | NO |             |
| <b>Confiability</b>     | 1  | La enfermera promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple    | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 2  | La enfermera muestra interés en solucionar su problema          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 3  | La enfermera se desempeña correctamente                         | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 4  | La enfermera concluye su atención en el tiempo prometido        | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 5  | La enfermera responde a sus preguntas o dudas                   | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Responsabilidad</b>  | 6  | La enfermera le ofrece una atención rápida y precisa            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 7  | La enfermera está dispuesta a ayudarlo en todo momento          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 8  | La enfermera demuestra capacidades y destrezas                  | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 9  | La enfermera le inspira confianza                               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Seguridad</b>        | 10 | Se siente usted segura con la atención brindada                 | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 11 | La enfermera le trata con cortesía y amabilidad                 | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 12 | La enfermera cuenta con conocimientos suficientes               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 13 | La enfermera le brinda una atención individualizada             | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Empatía</b>          | 14 | La enfermera le brinda una atención personalizada               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 15 | La enfermera muestra interés por su salud                       | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 16 | La enfermera entiende sus necesidades específicas               | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 17 | Los equipos con que se cuenta para la atención son modernos     | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
| <b>Bienes tangibles</b> | 18 | Las instalaciones físicas son visualmente atractivas            | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 19 | El centro de salud donde usted es atendido está limpio          | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |
|                         | 20 | Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son atractivos | X        |    | X           |    | X        |    | X                      |    |             |

**CRITERIOS PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) 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 (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

  
 DE EN CAROLINA GUERRA RAMOS  
 Excmo. Sr. Jefe de  
 GERENCIA DE  
 PROMOCIÓN Y CALIDAD ASISTENCIAL  
 En Salud

Firma del Juez

## Apéndice C: V de Aiken

### Validez de los Instrumentos

| o. | Indicador  | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | Total |
|----|--|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|    | Cumple el objetivo propuesto   | 1      | 1      | 0,9    | 1      | 1      | 0,98  |
|    | Contiene los conceptos propios del tema que se investiga                             | 1      | 0,8    | 1      | 1      | 0,9    | 0,94  |
|    | Los ítems son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que investiga | 1      | 0,9    | 1      | 0,9    | 0,8    | 0,92  |
|    | Si se aplicara a muestras similares se obtendrían datos también similares            | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1,00  |
|    | Los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes.    | 1      | 0,9    | 0,9    | 1      | 1      | 0,96  |
|    | Coefficiente de validez  | 1      | 0,92   | 0,96   | 0,98   | 0,94   | 0,96  |

Fuente: Resultado del juicio de expertos.

Observamos en Tabla 3, que el coeficiente de validez el resultado global por juicio de expertos muestra un coeficiente de 0,96 para la variable Cuidado Humanizado, el instrumento tiene validez y concordancia de calificación muy buena, por lo que el instrumento es adecuado para medir los objetivos propuestos en la investigación.

| o | Indicador  | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | Total |
|---|--|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|   | Cumple el objetivo propuesto   | 1      | 0,9    | 1      | 1      | 1      | 0,98  |
|   | Contiene los conceptos propios del tema que se investiga                             | 1      | 1      | 1      | 0,9    | 1      | 0,98  |
|   | Los ítems son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que investiga | 0,9    | 1      | 1      | 1      | 1      | 0,98  |
|   | Si se aplicara a muestras similares se obtendrían datos también similares            | 1      | 1      | 0,9    | 1      | 1      | 0,98  |
|   | Los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes.    | 1      | 0,9    | 1      | 1      | 1      | 0,98  |
|   | Coefficiente de validez  | 0,98   | 0,98   | 0,98   | 0,98   | 1      | 0,98  |

Fuente: Resultados del juicio de expertos.

Observamos en el cuadro de la Tabla 4, en global que el coeficiente de validez por juicio de expertos tiene una razón de validez de 0.98 para la variable Satisfacción de la Atención percibida, el instrumento tiene validez y concordancia muy significativa, por lo que el instrumento está en condiciones para medir los objetivos propuestos en la investigación.

## Apéndice D: Confiabilidad de los instrumentos

### Instrumento A: CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### Estadísticas de fiabilidad

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,754             | 20             |

#### C1: Matriz de datos de la confiabilidad del instrumento

| Nº | Respeto |    |    |    |    | Empatía |    |    |    |    | Afecto |    |    |    |    | Comunicación |    |    |    |    |
|----|---------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|--------------|----|----|----|----|
|    | 01      | 02 | 03 | 04 | 05 | 06      | 07 | 08 | 09 | 10 | 11     | 12 | 13 | 14 | 15 | 16           | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 01 | 3       | 2  | 1  | 3  | 3  | 1       | 3  | 3  | 2  | 3  | 2      | 2  | 2  | 2  | 2  | 2            | 2  | 2  | 2  | 2  |
| 02 | 3       | 3  | 3  | 2  | 2  | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 3      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 03 | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 2      | 2  | 2  | 2  | 2  | 2            | 2  | 1  | 2  | 2  |
| 04 | 2       | 2  | 2  | 2  | 3  | 3       | 1  | 2  | 2  | 2  | 2      | 2  | 3  | 2  | 3  | 2            | 2  | 2  | 3  | 3  |
| 05 | 3       | 3  | 3  | 3  | 2  | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 2      | 2  | 2  | 3  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 06 | 3       | 3  | 3  | 2  | 2  | 2       | 2  | 2  | 3  | 2  | 2      | 2  | 2  | 3  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 07 | 2       | 2  | 3  | 3  | 3  | 1       | 2  | 2  | 2  | 3  | 2      | 2  | 2  | 2  | 1  | 2            | 3  | 2  | 2  | 2  |
| 08 | 2       | 2  | 2  | 3  | 2  | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 1      | 2  | 2  | 2  | 2  | 2            | 2  | 3  | 3  | 3  |
| 09 | 2       | 2  | 3  | 3  | 2  | 2       | 2  | 2  | 3  | 2  | 2      | 2  | 2  | 2  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 10 | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 3       | 3  | 2  | 2  | 2  | 2      | 2  | 2  | 2  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 11 | 3       | 2  | 2  | 2  | 3  | 3       | 3  | 1  | 3  | 3  | 2      | 2  | 2  | 2  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 12 | 2       | 2  | 3  | 2  | 2  | 2       | 2  | 1  | 3  | 1  | 2      | 2  | 2  | 2  | 1  | 1            | 2  | 2  | 1  | 2  |
| 13 | 3       | 3  | 2  | 2  | 3  | 3       | 2  | 3  | 2  | 3  | 3      | 3  | 3  | 2  | 1  | 3            | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 14 | 2       | 2  | 2  | 3  | 3  | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 2      | 2  | 2  | 2  | 2  | 2            | 2  | 3  | 3  | 3  |
| 15 | 1       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3       | 2  | 3  | 3  | 1  | 1      | 1  | 1  | 2  | 1  | 1            | 1  | 1  | 3  | 2  |
| 16 | 2       | 2  | 3  | 3  | 3  | 1       | 2  | 2  | 2  | 3  | 2      | 2  | 2  | 2  | 1  | 2            | 3  | 2  | 2  | 2  |
| 17 | 2       | 2  | 2  | 3  | 2  | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 1      | 2  | 2  | 2  | 2  | 2            | 2  | 3  | 3  | 3  |
| 18 | 2       | 2  | 3  | 3  | 2  | 2       | 2  | 2  | 3  | 2  | 2      | 2  | 2  | 2  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 19 | 2       | 2  | 2  | 2  | 2  | 3       | 3  | 2  | 2  | 2  | 2      | 2  | 2  | 2  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 20 | 3       | 2  | 2  | 2  | 3  | 3       | 3  | 1  | 3  | 3  | 2      | 2  | 2  | 2  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 3  |

### Instrumento B: Satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros

#### Estadísticas de fiabilidad

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,810             | 20             |

#### C2: Matriz de Datos de la Confiabilidad del Instrumento

| Nº | Confiabilidad |    |    |    | Responsabilidad |    |    |    | Seguridad |    |    |    | Empatía |    |    |    | Bienes tangibles |    |    |    |
|----|---------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|------------------|----|----|----|
|    | 01            | 02 | 03 | 04 | 05              | 06 | 07 | 08 | 09        | 10 | 11 | 12 | 13      | 14 | 15 | 16 | 17               | 18 | 19 | 20 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 02 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 03 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 04 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 05 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 06 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 07 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 08 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 09 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |

## Apéndice E. Consentimiento informado

Título de la investigación:

“Cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en la clínica privada de Lima, 2019”

Propósito y procedimiento

El propósito de este estudio es Determinar Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

El trabajo de investigación está siendo realizado por la Lic. Cinthya Jara Cárdenas, para llevar a cabo este proyecto responderá a las preguntas planteadas a este instrumento.

En esta publicación yo seré identificado de manera anónima y tendré la seguridad que no se publicara mi nombre en ningún informe o resultado públicamente.

Riesgo de estudio: Mi participación aportara en Determinar Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, no hay compensación monetaria por dicho estudio.

Participación voluntaria:

Se me ha comunicado que mi participación es voluntaria en el estudio y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado sin penalización.

Firma: \_\_\_\_\_

## Apéndice F. Matriz de consistencia

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | JUSTIFICACIÓN   | MARCO TEÓRICO   | HIPÓTESIS   |
|---|--|---|---|---|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en una clínica privada de Lima, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del respeto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros?<br/>¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión de la empatía y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros?<br/>¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del afecto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros?<br/>¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión de la comunicación y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en la dimensión del respeto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión de la empatía y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión del afecto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión de la comunicación y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p> | <p><b>Justificación teórica.</b> El estudio se basa en la teoría de Jean Watson; que refiere que el objetivo del cuidado humanizado es movilizar al paciente hacia la armonía de cuerpo, mente y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y cuidador.</p> <p><b>Justificación metodológica.</b> Para lograr los objetivos planteados en el estudio, se emplearon técnicas de investigación como la encuesta y guía de observación, cuyos datos serán procesados en el programa SPSS; qué a través de su ejecución, se utilizará el método descriptivo, de corte transversal, diseño correlacional.</p> <p><b>Justificación práctica.</b> Contribuir en llevar a cabo capacitaciones permanentes sobre las prácticas del cuidado humanizado; a fin de brindar un cuidado integral y proveer calidad de vida al recién nacido prematuro.</p> <p><b>Justificación social.</b> Por lo tanto, el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción juega un papel primordial por ser uno de los pilares fundamentales del cambio en la atención de salud, que involucra al profesional de enfermería, a todo el equipo de salud y a la institución.</p> | <p>CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA</p> <p>Definición de cuidado<br/>Cuidado humanizado<br/>El humanismo en la formación de la enfermera<br/>Teoría del cuidado humano de Jean Watson<br/>Cuidado humanizado recomendada por la OMS</p> <p>CUESTIONARIO DE NYBERG'S CARING ASSESSMENT SCALE</p> <p>Respeto<br/>Empatía<br/>Afecto<br/>Comunicación</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES</p> <p>CUESTIONARIO O MODELO DE SERVQUAL</p> <p>ROL DEL ENFERMERO EN EL CUIDADO DEL PREMATURO</p> <p>TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Existe relación significativa entre el cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión del respeto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p> <p>Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión de la empatía y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p> <p>Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión del afecto y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p> <p>Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión de la comunicación y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros.</p> |

| VARIABLES   | TIPO/NIVEL DE ESTUDIO  | ÁREA GEOGRÁFICA   | POBLACIÓN7MUESTRA   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS   |
|---|--|---|---|---|
| <p><b>Variable 1:</b></p> <p>Cuidado Humanizado de enfermería</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción de los padres de RN prematuro</p> | <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El estudio presente es de tipo cuantitativo, ya que las variables a investigar serán medidas solo en forma numérica y cuantificadas según los resultados de la encuesta, y de nivel aplicativo porque se aplicará el instrumento a las enfermeras en la atención a niños con cáncer.</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El diseño que se utilizará en el presente estudio es descriptivo, correlacional y de corte transversal; descriptivo porque describe el comportamiento de las variables del estudio; correlacional porque busca la asociación de causa y efecto entre las variables cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la clínica privada; y de corte transversal porque el estudio se realiza en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.</p> | <p>La Clínica Jesús del Norte, ubicada en la Avenida Carlos Izaguirre 153, en Independencia, perteneciente a la red de salud San Pablo, en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, combina tecnología avanzada y profesionales de la salud capacitados para brindar cuidado especializado, asimismo es de infraestructura adecuada, ofrecen diagnósticos confiables y brindan una atención cálida, cuenta con áreas de cuidados continuos o intermedios para bebés que no están enfermos, pero necesitan un cuidado especializado.</p> | <p><b>Población</b></p> <p>La población del estudio estará conformada por todos los padres de recién nacidos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la clínica privada, durante el mes de junio del 2018.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Estará conformada por 50 padres de recién nacidos prematuros; con un Muestreo No Probabilístico, determinada por conveniencia por su fácil acceso porque todos los formaran parte de la muestra.</p> | <p><b>Técnica</b></p> <p>Para la recolección de los datos se utilizará como técnica la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Los instrumentos serán, para la primera variable sobre el cuidado humanizado de enfermería el Cuestionario de Nyberg Caring Assessment Scale (Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado), y</p> <p>La segunda variable sobre la satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros el Modelo SERVQUAL (Satisfacción del Servicio). Asimismo, no se tomará en cuenta la validez y confiabilidad, por ser instrumentos ya validados y elaborados, según sus criterios y dimensiones.</p> <p>Cuestionario. Escala de Evaluación del Cuidado Humanizado</p> |

