

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Calidad del cuidado de enfermería del neonato y satisfacción
materna en el servicio de neonatología del Hospital II-E Bellavista,
2025**

Trabajo académico para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional de
enfermería: Cuidados Intensivos Neonatales

Autor:

Tany Chavez Catpo
Milena Sanchez Malca

Asesora:

Dra. Keila Ester Miranda Limachi

Lima, mayo de 2025

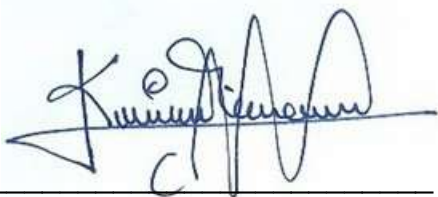
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo Keila Ester Miranda Limachi, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Calidad del cuidado de enfermería del neonato y satisfacción materna en el servicio de neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025”** de las autoras licenciadas Tany Chávez Capto y Milena Sánchez Malca, tiene un índice de similitud de 17% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 05 días del mes de mayo del año 2025.



Dra. Keila Ester Miranda Limachi

**Calidad del cuidado de enfermería del neonato y
satisfacción materna en el servicio de neonatología del
Hospital II-E Bellavista, 2025.**

TRABAJO DE ACADÉMICO

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



Mg. Jessica Esther Ilasaca Ortega
Dictaminador

Lima, mayo de 2025

Índice

CAPÍTULO I Planteamiento del problema	8
Identificación del problema	8
Formulación del problema	11
Problema general	11
Problemas específicos.....	11
Objetivos de la Investigación	12
Objetivo General.....	12
Objetivos específicos.....	12
Justificación	13
Justificación teórica	13
Justificación metodológica	13
Justificación práctica y social.....	14
Presuposición filosófica	14
CAPÍTULO II Desarrollo de las perspectivas teóricas	16
Antecedentes de la investigación.....	16
Marco conceptual.....	22
Bases teóricas	30
Definición de términos	32
CAPÍTULO III Metodología.....	33
Descripción del lugar de ejecución	33
Población y muestra	33

Población.....	33
Muestra.....	34
Criterios de inclusión y exclusión.....	34
Tipo y diseño de investigación.....	35
Formulación de hipótesis.....	36
Hipótesis general.....	36
Hipótesis específicas.....	36
Identificación de variables.....	37
Operacionalización de variables.....	38
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	43
Cuestionario.....	43
Proceso de recolección de datos.....	44
Procesamiento y análisis de datos.....	45
Consideraciones éticas.....	45
Capítulo IV Administración del proyecto de investigación.....	47
Cronograma de ejecución.....	47
Presupuesto.....	48
Referencias.....	49
Apéndices.....	57

Índice de apéndices

A. Instrumentos de recolección de datos	57
B: Validez de los instrumentos	64
C: Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos)	79
D. Consentimiento informado.....	82
E. Matriz de consistencia	83
F. Autorización institucional	86

Resumen

El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025. La investigación será de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal correlacional. La población de estudio estará conformada por madres de neonatos atendidos en el servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, y se empleará una muestra aleatoria simple de 52 madres. Para la recolección de datos se aplicará un cuestionario estructurado, compuesto por 35 ítems para evaluar la calidad del cuidado de enfermería en el neonato, con un alfa de Cronbach de 0.990, y un cuestionario de 21 ítems para medir la satisfacción materna, con un alfa de Cronbach de 0.991. De este modo, se espera identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción materna en el contexto hospitalario, aportando evidencia para la mejora de los servicios neonatales.

Palabras clave: cuidado de enfermería, neonatos, satisfacción materna, calidad de atención, salud neonatal.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

La población mundial ha experimentado un crecimiento acelerado, particularmente en el último siglo, mientras que en 1900 el planeta contaba con menos de 2 mil millones de personas, en 2024 la cifra ha alcanzado aproximadamente 8,2 mil millones. El cambio en la población mundial está determinado por dos factores clave: el número de nacimientos y el de defunciones; en ese sentido, en 2024, se registraron aproximadamente 132 millones de nacimientos, en América Latina y el Caribe nacieron 9.31 millones, mientras que en Perú se registraron 500 mil nacimientos y a pesar del continuo aumento en el número total de personas, el ritmo del crecimiento demográfico se ha ido ralentizando; actualmente, la media mundial es de 2,2 hijos por mujer (Ritchie y Mathieu, 2023).

En consecuencia, en los últimos diez años, la salud del recién nacido ha adquirido mayor importancia dentro de las prioridades de las políticas públicas el cual se sustenta en dos factores principales: por un lado, la evidencia científica acumulada que demuestra las profundas implicancias que tienen las condiciones de salud en las primeras etapas de vida sobre el desarrollo y la calidad de vida futura de las personas y por otro lado, la disponibilidad actual de intervenciones y medidas específicas orientadas a reducir las principales causas de mortalidad neonatal y promover un cuidado adecuado de los recién nacidos (OPS/OMS, 2024a)

Por otro lado, la carencia de atención sanitaria de calidad genera enormes consecuencias negativas a nivel mundial, en los países en vías de desarrollo, se estima que cada año entre 5.7 y 8.4 millones de personas fallecen debido a una atención deficiente, lo que representa el 60% del total de muertes en estas naciones. Además, de esta alarmante cifra de muertes prevenibles, la atención de mala calidad a los usuarios provoca cuantiosas pérdidas económicas que oscilan entre 1.4 y 1.6 billones de dólares anuales para los países en desarrollo (OMS, 2020).

Asimismo, se espera que todo recién nacido merece recibir una atención respetuosa y de alta calidad, acorde a su estado de salud específico, por lo que, es fundamental adherirse a las condiciones básicas de los servicios de salud que sean apropiadas para cada caso particular, con el objetivo de contribuir a obtener los mejores resultados posibles y reducir la carga de morbilidad y mortalidad asociada a complicaciones perinatales (OPS, 2023). Es por ello que, no basta con asegurar que las madres y los neonatos reciban algún tipo de atención después del parto, sino que es crucial que esa atención sea de alta calidad, siguiendo estándares y protocolos durante esta etapa postnatal (OMS, 2022b).

De otro lado, en América Latina existen diferentes variables que influyen en la calidad del cuidado de enfermería del neonato, una de ellas es insuficiente personal de enfermería con estas capacidades, esta escasez se atribuye principalmente a factores como migración de profesionales, políticas de recursos humanos en salud, precariedad de los empleos y condiciones laborales, entre

otros, a ello se suma la infraestructura limitada y políticas incipientes (OPS/OMS, 2024b).

Del mismo modo, en Colombia las actividades y programas se organizan desde la perspectiva de los expertos técnicos o profesionales de la salud, sin tomar en cuenta las necesidades, percepciones, significados y experiencias vividas por los usuarios o la comunidad; es decir, se suele dejar de lado el punto de vista, las expectativas y las realidades de quienes son los destinatarios o beneficiarios finales de dichos programas y actividades (Cano et al., 2016).

En el contexto peruano, el Ministerio de Salud (Minsa) ha establecido la “Política Nacional de Calidad en Salud” con el objetivo de garantizar que todos los ciudadanos reciban atención de calidad en los servicios de salud (MINSA, 2009). Sin embargo, diversos estudios han evidenciado deficiencias en la calidad de atención en diversos hospitales del país, por ejemplo Pariasca (2023) encontró que a mayor satisfacción de las madres, se incrementa la calidad de los cuidados ofrecidos a los neonatos al hacer un estudio en 130 madres de recién nacidos en el Hospital San José del Callao.

También, Muñoz (2022) mencionó que durante la pandemia en el Perú se plantearon múltiples desafíos entre ellos la necesidad de reestructurar las prioridades en la atención neonatal, lo que obligó a los profesionales de la salud a cumplir con normativas que, en ocasiones, resultaban difíciles de implementar, dada la complejidad de interactuar con los padres y la necesidad imperiosa de mantener la calidad en la atención; en ese sentido, concluye que la calidad de atención perinatal y la satisfacción materna tienen una relación significativa lo cual

refuerza el lazo de calidad de atención hace una atención más llevadera entre paciente y profesionales.

Finalmente, en el servicio de neonatología del Hospital II-E Bellavista existen deficiencias durante la atención de los recién nacidos puesto que la comunicación entre el personal de enfermería y las madres es insuficiente, generando incertidumbre y ansiedad al no explicar adecuadamente el estado de salud del neonato o los procedimientos realizados; asimismo, la ausencia de un trato cercano y comprensivo impide que las madres se sientan apoyadas emocionalmente. Estas deficiencias evidencian la necesidad de implementar mejoras en la comunicación, capacitación del personal, disponibilidad de recursos y actualización de protocolos, con el objetivo de elevar la calidad de la atención perinatal y aumentar la satisfacción de las madres en el servicio de neonatología.

Formulación del problema

Problema general

¿Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato y la satisfacción materna en el servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025?

Problemas específicos

1. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato y la dimensión apoyo emocional y comunicación a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025?

2. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato y la dimensión comunicación y participación en el cuidado a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025?
3. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato y la dimensión educación y apoyo en el cuidado a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato y la satisfacción materna del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025.

Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato, con la dimensión apoyo emocional y comunicación a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025.
2. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato, con la dimensión comunicación y participación en el cuidado a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025.
3. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato, con la dimensión educación y apoyo en el cuidado a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025.

Justificación

Justificación teórica

Se justifica teóricamente por la relevancia de evaluar la calidad de la atención de enfermería neonatal, considerada un derecho humano fundamental y principio bioético, especialmente en una población tan vulnerable como los recién nacidos. Además, existe evidencia del impacto que tiene la satisfacción materna con el cuidado neonatal en su bienestar, adhesión al tratamiento y vínculo con el bebé. Analizar esta relación entre calidad asistencial y satisfacción permitirá ampliar los conocimientos en este campo, aportando una visión actualizada a las teorías vigentes sobre calidad de atención y satisfacción del paciente, aspectos cruciales para garantizar un ambiente óptimo para el desarrollo infantil desde un enfoque de derechos y calidad en salud.

Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente por el empleo de instrumentos validados para medir la calidad del cuidado neonatal y la satisfacción materna, el uso de técnicas de muestreo que aseguren la representatividad, el procesamiento riguroso de datos mediante análisis estadísticos acordes al diseño del estudio, permitiendo realizar inferencias sólidas sobre las variables de interés. Además, sienta bases metodológicas para futuras investigaciones al detallar los procedimientos, garantizando la ética mediante aprobación de comité, consentimientos informados y confidencialidad de participantes. Este abordaje

metodológico robusto posibilitará la obtención de resultados confiables que aporten al conocimiento en esta línea de investigación.

Justificación práctica y social

Se justifica socialmente debido a su impacto positivo en el bienestar de las madres, los recién nacidos y sus familias, al abordar la calidad de la atención neonatal, una etapa crucial para el desarrollo infantil. Los hallazgos permitirán implementar mejoras en los servicios de neonatología que incrementen la satisfacción de los usuarios y optimicen los cuidados brindados a los neonatos, contribuyendo así a reducir riesgos para su salud y promoviendo un entorno propicio para su adecuado crecimiento y desarrollo. Además, al involucrar la perspectiva materna, se reconoce la importancia del rol de la mujer en el cuidado familiar, visibilizando sus necesidades y reforzando el enfoque de género en salud.

Presuposición filosófica

Los profesionales de enfermería que ejercen su labor con vocación y un compromiso genuino con el bienestar del neonato y su familia reflejan un temperamento equilibrado y armonioso. Esta actitud influye positivamente en la calidad del cuidado brindado en el servicio de Neonatología del Hospital II -E Bellavista, promoviendo un entorno de confianza y seguridad para las madres y sus recién nacidos.

Asimismo, el apóstol Pablo enfatiza el valor del consuelo en el servicio a los demás:

“Bendito sea el Dios y Padre de nuestro Señor Jesucristo, Padre de misericordias y Dios de toda consolación, el cual nos consuela en todas

nuestras tribulaciones, para que también nosotros podamos consolar a los que están en cualquier tribulación, por medio de la consolación con que nosotros somos consolados por Dios” (2 Corintios 1:3-4).

Estos pasajes resaltan la importancia de la empatía y la entrega en la atención de los más vulnerables, como los neonatos y sus madres.

CAPÍTULO II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Vizcarra et al. (2022), en México tuvo como objetivo medir la satisfacción de padres con la atención brindada a sus hijos hospitalizados en una Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica con protocolo de presencia permanente. Se realizó un estudio transversal y prospectivo aplicando el cuestionario "Picker's Pediatric Acute Care" a 50 padres al egreso, valorando aspectos con un puntaje de 0 a 100. La mediana de satisfacción global fue 91 puntos, con medianas de 100 en cinco secciones, excepto en información-comunicación (80.8) y accesibilidad-disponibilidad (98.2). Se concluyó que los padres mostraron alta satisfacción, principalmente en la relación con el equipo de salud y atención al paciente, pero no así en aspectos informativos y de comunicación.

Kumar et al. (2022), en Pakistán con el objetivo de ofrecer una visión integral de la calidad de la atención neonatal y evaluar la capacidad estructural para mejorar y desarrollar las instalaciones de atención neonatal en Balochistán; para ello, se llevó a cabo una investigación descriptiva, observacional y transversal en 177 centros de salud distribuidos en 25 distritos de la provincia, cuyos resultados revelaron que solo el 36% de las instalaciones brindaban servicios de parto y atención neonatal, siendo únicamente tres de ellas las que contaban con unidades de cuidados intensivos neonatales con una relación de 1:5 entre personal y pacientes, además de evidenciar la ausencia de equipamiento

avanzado, políticas de control de infecciones y programas de capacitación para los médicos; por lo que concluyeron que la capacidad para gestionar pacientes neonatales es extremadamente limitada.

Duarte et al. (2022), en Portugal realizó una investigación con el objetivo de evaluar la satisfacción de los padres con el apoyo brindado por enfermeras en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo simple, aplicando la Escala de Apoyo de los Enfermeros a los Padres validada a una muestra de 100 padres de recién nacidos hospitalizados en el norte de Portugal. Los resultados mostraron una evaluación media de 4.67 sobre 5 en los cuatro dominios, siendo el instrumental el de mayor satisfacción (4.75) seguido del apreciativo (4.73), mientras que los dominios emocional e informativo obtuvieron las puntuaciones más bajas (4.59 y 4.58 respectivamente). Se concluyó que, si bien la satisfacción general de los padres con la atención de enfermería fue alta, existen aspectos por mejorar, principalmente en la comunicación e información proporcionada

Rizo (2022) elaboró un estudio, en Ecuador, cuyo objetivo fue mejorar la calidad de atención en neonatología, apegándose a las normas y protocolos del Ministerio de Salud. Se realizó un estudio descriptivo observacional mediante entrevistas al gerente y coordinador de neonatología, evaluación de conocimientos del personal sanitario y encuesta de satisfacción a padres de recién nacidos hospitalizados en junio 2022. Los resultados evidenciaron que el personal tenía escasos conocimientos sobre las normas y protocolos de atención neonatal del Ministerio. Se concluyó que es posible mejorar la calidad asistencial

implementando un plan de capacitación constante al personal en dichas normas y protocolos, y evaluando su aplicación para evitar riesgos en los pacientes.

Nguyen et al. (2020), en Vietnam tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los padres y sus determinantes en el contexto de la atención neonatal en hospitales provinciales y nacionales de Vietnam. Se trató de una investigación cuantitativa y transversal, en la que 340 padres de recién nacidos prematuros fueron entrevistados en 2018, utilizando cuestionarios estructurados. Se utilizó el modelo de regresión lineal, tanto ajustado como no ajustado, para evaluar la relación entre la satisfacción de los padres y el nivel del hospital. Los resultados mostraron que la puntuación media de satisfacción fue de 3.74 en el hospital provincial y de 3.56 en el hospital nacional, siendo esta diferencia significativa incluso después de ajustar por las características de padres e hijos; asimismo, se observó que la mayor duración de la estancia hospitalaria y el estado de salud más grave del infante fueron factores asociados con menores niveles de satisfacción de los padres. En conclusión, los padres de los infantes prematuros admitidos en el hospital provincial reportaron un mayor nivel de satisfacción con la atención recibida en comparación con aquellos en el hospital nacional, siendo la duración de la estancia y el estado de salud del infante los dos factores más determinantes de la satisfacción parental.

Kawaza et al. (2020), en Malawi evaluaron la calidad de la atención en tres hospitales distritales y un centro de salud primario, así como documentar las limitaciones y lecciones aprendidas al utilizar la herramienta integrada de evaluación de la calidad de atención de la OMS. Se realizaron en noviembre de

2017 utilizando módulos sobre infraestructura, atención neonatal y trabajo de parto. Los resultados revelaron deficiencias críticas a lo largo del de la atención, con control de infecciones, configuración de la atención neonatal en la sala de parto, quirófano, instalaciones de la sala de neonatos y suministros, manejo de recién nacidos enfermos y monitoreo y seguimiento, todos por debajo de los estándares aceptables. El estudio concluye que, aunque la herramienta de la OMS es válida para resaltar los desafíos de la calidad de atención en las instalaciones de salud de nivel distrital, se requieren mejoras significativas para mejorar la atención de los recién nacidos enfermos y vulnerables en estos entornos.

Salcedo (2020), en Ecuador, diseñó un estudio con objetivo de determinar la relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidos por madres de neonatos hospitalizados en cuidados intensivos en el Hospital General de Babahoyo. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño descriptivo correlacional, con una muestra censal que abarcó a toda la población bajo estudio. Los datos se recolectaron mediante encuestas aplicando dos cuestionarios validados, uno por cada variable, cuya confiabilidad fue excelente según el Alfa de Cronbach. El análisis estadístico se realizó con SPSS y Excel. Los resultados mostraron una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, con un valor $p < 0.01$. Se concluyó que existía una asociación importante entre los niveles de calidad asistencial y satisfacción materna percibidos en este contexto.

Antecedentes nacionales, regionales y locales

Santoyo (2022), en su investigación, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por padres de recién nacidos hospitalizados en un hospital público de Lambayeque en 2021. Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal, con una muestra de 110 padres, aplicando la encuesta y el cuestionario de Castro y Noblecilla (2019). Los resultados mostraron que el 50,9% percibió un nivel medio de calidad del cuidado, 32,7% alto y destacó un bajo nivel en la dimensión enseñanza y aprendizaje (45,5%), nivel medio en humanismo-sensibilidad (47,3%), ayuda-confianza (54,5%), soporte-protección (52,7%) y necesidades humanas (40%), y un alto nivel en método científico (45,5%). Se concluyó que la calidad del cuidado enfermero a recién nacidos fue percibida como de nivel medio en ese hospital.

Robles (2021), en su investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de madres de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología en 2020. Se realizó un estudio descriptivo, no experimental, prospectivo y transversal, con una muestra no probabilística de 56 madres. Se aplicaron dos cuestionarios para medir la calidad del cuidado y la satisfacción. Los resultados mostraron que el 42.95% de madres calificó como regular la calidad del cuidado, evidenciando un nivel medio de satisfacción, mientras que el 25% que la calificó como alta tuvo un alto nivel de satisfacción. Se concluyó que existía una correlación positiva alta entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción materna, corroborada por el coeficiente de correlación de Pearson.

Villanueva (2021) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción de padres de neonatos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital José Agurto Tello en 2021. Se trató de un estudio cuantitativo, básico, no experimental, transversal y correlacional descriptivo, con una muestra de 84 padres. Se aplicaron encuestas con un cuestionario de 22 ítems ($\alpha=0.700$) para calidad del cuidado y el Servqual ($\alpha=0.821$) para satisfacción. Los datos se analizaron en Excel y SPSS 25.0, empleando estadística descriptiva e inferencial, aplicando pruebas de normalidad para determinar el uso de correlación Pearson o Spearman según la distribución de los datos ($p<0.05$).

Aguirre y Bocanegra (2022), en su investigación, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología del Hospital II-1 Moyobamba en 2019. Se realizó un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal con 36 madres de recién nacidos hospitalizados en diciembre de 2020, aplicando encuesta y cuestionario ($\alpha=0.75$). Los resultados analizados en SPSS V.25 mostraron que el 69.4% de madres tenía alta satisfacción y 30.6% satisfacción media. Por dimensiones, predominó alta satisfacción en técnica-científica (77.8%), humana (80.6%) y entorno (63.9%). Se concluyó que la mayoría expresó alto nivel de satisfacción, aunque en las tres dimensiones hubo un nivel medio, evidenciando la necesidad de mejorar el cuidado enfermero

Marco conceptual

Las organizaciones sanitarias a nivel global son conscientes de los retos que plantea la creciente globalización, asumiendo así el compromiso que tiene la calidad en el proceso de mejora continua de la atención brindada a los pacientes y usuarios de los servicios de salud (Ruiz et al., 2020).

Calidad

La tendencia hacia la excelencia está en boga en la actualidad, por lo que, este término se ha integrado en una amplia gama de contextos, buscando generar una impresión positiva en aquellos que lo escuchan al transmitir la idea de superioridad o mejora. El término técnicamente se refiere a un enfoque de hacer las cosas en el que se prioriza satisfacer al cliente y mejorar los procesos y resultados de manera constante. Este concepto ha evolucionado hacia una forma de gestión que promueve la mejora continua en todas las áreas y niveles de una organización, involucrando a todas las personas y procesos en su implementación (Ruiz et al., 2020).

Calidad del cuidado de enfermería

La calidad es reconocida como un factor crucial y decisivo en la entrega de servicios de atención en salud; en este sentido, la calidad del cuidado de enfermería puede entenderse como la manera en que el personal de enfermería aplica las intervenciones de forma adecuada, oportuna y segura, con el fin de cubrir las necesidades específicas de los pacientes (Ruiz et al., 2020).

Del mismo modo, Guerrero (2018) define a la calidad como un elemento

fundamental de la Cobertura Universal de Salud; por lo tanto, el cuidado que se brinda en el marco de dicha cobertura debe tener a la calidad como eje central de los trabajos de enfermería, estableciendo un sistema de gestión de la calidad del cuidado. Para lograr una mejora continua de la calidad asistencial, los profesionales de enfermería deben identificar los factores que intervienen, implementar acciones correctivas y diseñar instrumentos que permitan evaluar sistemáticamente la calidad del cuidado brindado.

Asimismo, la calidad de la atención en salud es un tema de gran relevancia a nivel global, ya que impacta directamente en el bienestar y la seguridad de los pacientes. La OMS (2022a) establece que “la calidad es el grado en el que los servicios de salud aumentan la probabilidad de lograr los resultados deseados en salud y son consistentes con el conocimiento profesional actualizado”; por lo que, la calidad de la atención no sólo implica considerar aspectos físicos e implementos tecnológicos, sino que también involucra las prácticas y la disponibilidad de recursos humanos capacitados y cantidad suficiente para lograr los resultados deseados en el cuidado del neonato (OPS, 2023).

Así también, cuando se menciona a la calidad de la atención en salud y la satisfacción de los usuarios estas, están estrechamente vinculadas y son fundamentales para lograr un sistema de salud equilibrado. En la actualidad, este tema cobra mayor relevancia debido a que los usuarios expresan con mayor libertad sus opiniones sobre los servicios de salud recibidos, el personal encargado de brindarlos y las propias instituciones prestadoras de estos servicios (Ropero et al., 2022).

Por lo que, con el propósito de elevar el estándar de atención sanitaria, el enfermero se esfuerza diariamente por mejorar su competencia y mantenerse actualizado; en consecuencia, el enfoque en la calidad de los servicios de enfermería se dirige hacia proporcionar una atención óptima a los usuarios y sus familias durante el proceso de salud y enfermedad, con la meta de satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas. Esto se logra a través de un personal profesional competente que opera según los estándares establecidos para la práctica enfermera (Colegio de enfermeros del Perú, 2019).

Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Calidad técnico profesional

Glenys Boxwell destaca la importancia de la competencia técnica y científica en el cuidado de enfermería neonatal. Se enfoca en la aplicación de prácticas basadas en evidencia y en el dominio de habilidades clínicas específicas para garantizar la seguridad y el bienestar de los recién nacidos. Aborda temas como la monitorización de signos vitales, la administración de medicamentos, la realización de procedimientos y la interpretación de resultados de pruebas diagnósticas. Además, resalta la necesidad de una formación continua y actualización constante para mantener la calidad en la atención neonatal en línea con los avances científicos y tecnológicos (Boxwell et al., 2019).

Por otro lado, Mary Hazinski resalta la importancia de la competencia técnica y científica en los cuidados intensivos pediátricos y neonatales, pues se enfoca en la aplicación de prácticas basadas en la evidencia y en el conocimiento

actualizado de los procedimientos y protocolos clínicos específicos para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes; asimismo, aborda temas como la monitorización de signos vitales, la administración de medicamentos, la interpretación de resultados de pruebas diagnósticas y la gestión de emergencias médicas. Destaca la necesidad de una formación continua y de mantenerse al día con los avances científicos y tecnológicos en el campo de la enfermería pediátrica y neonatal para proporcionar una atención de calidad (Hazinski, 1999).

Dimensión interpersonal

Según Sellán y Vásquez (2023), la relación interpersonal entre el personal de enfermería y los padres/cuidadores desempeña un papel crucial en la calidad del cuidado neonatal. Algunos aspectos clave destacados incluyen:

- **Comunicación efectiva:** Una comunicación abierta, empática y adaptada a las necesidades de los padres es fundamental para establecer una relación de confianza y colaboración en el cuidado del bebé.
- **Promoción del vínculo y apego:** Los cuidados de enfermería fomentan el contacto piel con piel, la lactancia materna y la participación de los padres.
- **Educación y apoyo a los padres:** Los enfermeros capacitan y acompañan a los padres en el cuidado del bebé durante y después de la hospitalización.

- Coordinación del equipo multidisciplinar: Enfermería facilita la comunicación y la atención integrada entre pediatras, neonatólogos, fisioterapeutas, etc.

Dimensión calidez

En cuanto a la dimensión humana, Glenys Boxwell hace hincapié en la importancia de la calidez, empatía, la comunicación efectiva y el apoyo emocional en la atención neonatal. Destaca el papel crucial de las enfermeras neonatales en el establecimiento de vínculos afectivos con los bebés prematuros y sus familias, así como en la promoción del desarrollo emocional y social de los recién nacidos. Boxwell resalta la necesidad de un enfoque centrado en la persona que tenga en cuenta las necesidades individuales y las preferencias de las familias, fomentando la participación activa en el cuidado de sus hijos (Boxwell et al., 2019).

Por otro lado, Hazinski hace hincapié en la importancia de la empatía, la comunicación efectiva y el apoyo emocional en el cuidado de los pacientes pediátricos y neonatales en entornos de cuidados intensivos; pues, esta, resalta el papel fundamental de los enfermeros en el establecimiento de relaciones terapéuticas con los pacientes y sus familias, así como en la promoción del bienestar emocional y social de los niños y recién nacidos; también, enfatiza la necesidad de un enfoque centrado en la persona que tenga en cuenta las necesidades individuales y las preferencias de los pacientes y sus familias, fomentando la participación activa en el proceso de atención (Hazinski, 1999).

Dimensión del entorno

Sobre la dimensión del entorno, Glenys Boxwell aborda la importancia de crear un ambiente seguro, confortable y estimulante para los recién nacidos en el ámbito de la unidad neonatal. Discute aspectos como el diseño físico de la unidad, la organización del espacio, la iluminación, el ruido y la temperatura, todos los cuales pueden influir en el bienestar y la recuperación de los bebés prematuros. Boxwell también resalta la importancia de la colaboración interdisciplinaria y el trabajo en equipo dentro del entorno neonatal para garantizar una atención integral y coordinada para los neonatos y sus familias (Boxwell et al., 2019).

Por su parte, Hazinski también aborda la importancia de crear un ambiente seguro, confortable y propicio para la recuperación de los pacientes pediátricos y neonatales en unidades de cuidados intensivos. Discute aspectos como el diseño físico de la unidad, la organización del espacio, la iluminación, el ruido y la temperatura, todos los cuales pueden tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los pacientes; también ,destaca la importancia de la colaboración interdisciplinaria y el trabajo en equipo dentro del entorno de cuidados intensivos para garantizar una atención integral y coordinada para los pacientes y sus familias (Hazinski, 1999).

Satisfacción

Respecto a esta variable existen entidades tanto del ámbito público como del privado que están reconociendo cada vez más la importancia de cumplir o exceder las expectativas de sus clientes como su principal objetivo; en el sector

privado, diversas investigaciones, como las llevadas a cabo por la Escuela de Negocios de Harvard y otras instituciones, han demostrado que la satisfacción y fidelidad del cliente son factores cruciales que diferencian a las empresas más exitosas de aquellas menos exitosas en la mayoría de los mercados; en el ámbito público, el gobierno encomienda a la mayoría de las organizaciones proporcionar servicios de alta calidad a sus clientes (Cochran, 2023).

En consecuencia, para evaluar su desempeño, la mayoría de las organizaciones llevan a cabo encuestas de satisfacción del cliente; sin embargo, muchas lo hacen de manera deficiente, lo que resulta en datos inexactos e incluso engañosos que son completamente inapropiados para la toma de decisiones o para evaluar el éxito real de las organizaciones en cuanto al cumplimiento de las expectativas de sus clientes (Hill et al., 2017) .

En ese sentido, la importancia de la satisfacción del cliente es fundamental para la viabilidad de una organización; sin embargo, a pesar de esta premisa, muchas empresas carecen de una comprensión clara de las opiniones de sus clientes puesto que operan bajo una falsa sensación de seguridad, suponiendo que serían conscientes si sus clientes no estuvieran completamente satisfechos y es así como se encuentran sorprendidas cuando su base de clientes disminuye y su existencia se ve amenazada; por lo tanto, la clave para mantener una ventaja competitiva radica en evaluar activamente las percepciones de los clientes y tomar medidas en consecuencia de manera proactiva, evaluar estas acciones no necesariamente deben ser complicadas; simplemente deben ser oportunas y eficaces (Cochran, 2023).

La satisfacción del cliente, según Kotler y Armstrong, está determinada por tres factores clave (Armstrong, 2021):

- Rendimiento percibido: Este se refiere a la percepción del usuario sobre el resultado obtenido al utilizar el servicio. No se trata necesariamente de la realidad objetiva, sino de la forma en que el usuario interpreta y evalúa su experiencia.
- Expectativas: Son los niveles de desempeño que el usuario espera obtener, los cuales se forman a partir de experiencias previas, recomendaciones u otra información de la organización. Estas expectativas sirven como punto de referencia para juzgar la satisfacción.
- Niveles de satisfacción: Estos se determinan por la brecha entre el rendimiento percibido y las expectativas del cliente. Si el rendimiento supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho; si iguala las expectativas, estará satisfecho; y si es inferior a las expectativas, quedará insatisfecho (Armstrong, 2021).

Después de recibir atención o asistencia, los clientes o usuarios experimentan diferentes niveles de satisfacción, que pueden clasificarse en tres categorías:

- Insatisfacción (bajo): Se produce cuando el desempeño del personal no cumple con las expectativas del cliente.

- Medianamente Satisfecho (medio): Se experimenta cuando el desempeño del personal coincide parcialmente con las expectativas del cliente.
 - Completamente satisfecho (alto): Se experimenta cuando el desempeño del personal alcanza o supera las expectativas del cliente
- También se le puede clasificar en 5 niveles tomando como referencia la escala de Likert.

Bases teóricas

Calidad del cuidado de enfermería en el neonato

La calidad del cuidado de enfermería brindado a los neonatos se fundamenta en la teoría de Avedis Donabedian sobre la calidad de la atención médica, éste plantea que la calidad está determinada por tres componentes clave: la estructura, el proceso y los resultados; por lo tanto, en el contexto de la atención de enfermería al neonato, la estructura se refiere a los recursos físicos, humanos y organizacionales necesarios para proporcionar cuidados de calidad lo que incluye la infraestructura y equipamiento del servicio de neonatología, la capacitación y finalmente las competencias del personal de enfermería (López et al., 2021).

Por otro lado, hacer el proceso de calidad de cuidado abarca las actividades y procedimientos de enfermería dirigidos a satisfacer las necesidades del neonato, en base a esto cobran relevancia las teorías de Kristen Swanson, quien enfatiza la importancia de mantener la dignidad y el bienestar del paciente, y de Virginia

Henderson, quien identifica las 14 necesidades fundamentales del ser humano que deben ser atendidas (Beristain et al., 2022).

Finalmente, los resultados se reflejan en los indicadores de salud y bienestar del neonato, tales como su estado fisiológico y evolución, pues estos resultados son el producto de una estructura adecuada y de un proceso de atención de enfermería eficaz.

Del mismo modo, respecto a la satisfacción de las madres con respecto a los cuidados de enfermería brindados a sus hijos neonatos en el servicio de neonatología se fundamenta en varias teorías relevantes, tales como la teoría del cuidado transpersonal de Jean Watson quien destaca la importancia de la relación enfermera-paciente, la cual debe estar basada en el respeto, la empatía y el apoyo emocional; lo que implica interacción significativa entre la enfermera y la madre del neonato es un elemento clave para lograr su satisfacción (Guerrero et al., 2017).

Asimismo, la teoría de Kathryn Barnard sobre la interacción padres-hijo, aplicada al contexto neonatal, recalca la relevancia del vínculo afectivo y los cuidados proporcionados por la madre al recién nacido, cuando este vínculo se ve fortalecido y apoyado por el equipo de enfermería, aumenta la satisfacción materna (Guachi et al., 2024).

Por otro lado, el modelo de satisfacción del cliente de Kotler y Armstrong también resulta pertinente, ya que plantea que la satisfacción depende de la brecha entre las expectativas y las percepciones del usuario. En este caso, la satisfacción de las madres estará determinada por la capacidad del personal de

enfermería para cumplir o superar las expectativas que ellas tienen respecto a los cuidados brindados a sus hijos (Armstrong, 2021).

Definición de términos

- **Calidad del cuidado de Enfermería.** Hace referencia al grado en que los cuidados de enfermería proporcionados a los neonatos cumplen con estándares de excelencia y logran los mejores resultados en términos de salud, seguridad y bienestar del paciente. Incluye aspectos como la adecuada estructura (recursos), procesos de atención y resultados obtenidos (OPS, 2023).
- **Neonato.** Recién nacido durante los primeros 28 días de vida después del nacimiento (OPS/OMS, 2024a).
- **Satisfacción de las madres.** Grado en que las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología perciben que sus expectativas y necesidades han sido cumplidas o superadas por los cuidados de enfermería recibidos (Armstrong, 2021).
- **Servicio de Neonatología.** Área hospitalaria especializada en la atención y cuidados de recién nacidos, incluyendo aquellos que requieren cuidados intensivos o intermedios (Bajaña et al., 2021).

CAPÍTULO III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, situado en la región de San Martín, es una parte crucial de la atención médica especializada destinada a neonatos, ya sea que presenten o no patologías neonatales. Este servicio está conformado por un equipo multidisciplinario compuesto por cuatro pediatras, seis licenciadas en enfermería y cinco profesionales técnicos capacitados. Su principal función es proporcionar atención especializada en neonatología, atención inmediata y promover el alojamiento conjunto, garantizando así un cuidado integral y de calidad para los neonatos y sus familias.

El proyecto se desarrollará desde el mes de abril del 2024 hasta julio del 2024, respetando cada una de sus fases.

Población y muestra

Población

La población es el grupo completo de individuos, elementos, eventos o unidades que poseen las características que son objeto de investigación o análisis en un estudio específico (Arias, 2021).

La población estará conformada por 80 madres de los recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, durante los meses de agosto a setiembre del año 2024.

Muestra

La muestra es una selección representativa de la población total y se utiliza en investigaciones para hacer inferencias sobre la población más amplia (Arias, 2021).

La muestra de estudio es finita, estará conformada por 52 madres de recién nacidos atendidos durante los meses de agosto a septiembre del 2024 en el Servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista.

Para la selección de la muestra, se utilizó el muestreo no probabilístico aleatorio simple. Se entiende como muestreo a la acción de elegir la muestra de entre la población que cumple con los criterios de inclusión/exclusión utilizando una tabla de números aleatorios (Almaguer Crespo y Cossio Franco, 2022).

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión se definen como las cualidades o atributos que el sujeto de estudio debe poseer para ser considerado dentro de la muestra (Almaguer Crespo y Cossio Franco, 2022)

- Madres cuyos hijos recién nacidos han sido ingresados en el Servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista.
- Madres cuyos bebés recién nacidos han dado su consentimiento voluntario para participar en la investigación mediante la firma del formulario de consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión se refieren a los requisitos o condiciones que, en caso de ser cumplidos por un posible participante, impiden su inclusión en el estudio (Hernández, 2012).

- Madres que no desean participar del estudio
- Madres que tienen problemas de salud y están hospitalizadas en unidades de cuidados críticos.

Tipo y diseño de investigación

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que el enfoque cuantitativo se refiere a un conjunto de procesos secuencial y probatorio y destaca por un orden de forma rigurosa, aunque alguna etapa se puede redefinir en el proceso. El diseño será no experimental, el cual es definido por Polit (2018) como diseños donde el investigador adopta un papel pasivo, enfocándose únicamente en registrar y describir las variables y sus relaciones, sin ejercer ningún tipo de control o intervención sobre ellas

El tipo de investigación será básico, dado que según Arias (2021), el tipo de investigación abordado en este contexto general se refiere a diferentes formas de clasificar, caracterizar o expresar distintos modelos de conocimiento, es decir su objetivo es ampliar y profundizar el conocimiento existente sobre un determinado fenómeno, sin necesariamente buscar una aplicación práctica inmediata. El alcance será correlacional de corte transversal, según Hernández y Mendoza (2018), el

alcance correlacional implica que el investigador busca establecer relaciones entre diferentes variables, de manera que puedan ser predichas o anticipadas de acuerdo a un modelo o patrón específico.

Formulación de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción materna del servicio de Neonatología del Hospital II- E Bellavista, 2025.

Hipótesis específicas

1. La calidad del cuidado de enfermería del neonato se relaciona de forma significativa con la dimensión apoyo emocional y comunicación a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025.
2. La calidad del cuidado de enfermería del neonato se relaciona de forma significativa con la dimensión comunicación y participación en el cuidado a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025.
3. La calidad del cuidado de enfermería del neonato se relaciona de forma significativa con la dimensión educación y apoyo en el cuidado a las madres del servicio de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2025.

Identificación de variables

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Variable 2: Satisfacción

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del cuidado de enfermería	La calidad se entiende como el nivel de cumplimiento con los estándares actuales, lo que resulta en diversas perspectivas según los diferentes métodos de evaluación empleados para medirla (Manrique et al., 2021)	La variable calidad del cuidado, se medirá mediante las dimensiones: técnico científico, humana y entorno	Dimensión: Calidad técnico profesional	Los enfermeros tienen los conocimientos necesarios para cuidar a mi bebé	Cualitativa ordinal Calidad media (35- 87) Calidad media (88 - 131) Calidad alta (132 - 175)
				Los enfermeros aplican correctamente los tratamientos y cuidados a mi bebé	
				Los enfermeros previenen y vigilan las complicaciones en la salud de mi bebé	
				Los enfermeros me dan información clara sobre la salud y cuidados de mi bebé	
				Los enfermeros me explican de forma comprensible los cuidados que debo seguir con mi bebé	
				Confío en la capacidad de los enfermeros que atienden a mi bebé	
			Dimensión: Relación interpersonal	Me siento segura con los cuidados que los enfermeros proporcionan a mi bebé	
				Los enfermeros me escuchan con atención cuando les hablo de mi bebé	
				Los enfermeros me tratan con amabilidad y respeto	
				Los enfermeros se interesan por las necesidades y preocupaciones de mi bebé	
				Los enfermeros me permiten expresar mis sentimientos sobre el cuidado de mi bebé	
Los enfermeros me animan a participar activamente en los cuidados de mi bebé					

			Los enfermeros me dedican el tiempo necesario para atender a mi bebé
			Tengo una buena relación con los enfermeros que atienden a mi bebé
		Dimensión: Entorno	La unidad neonatal tiene un ambiente acogedor
			La incubadora o cuna de mi bebé es cómoda y adecuada
			La unidad neonatal tiene unas buenas instalaciones y equipamiento
			La unidad neonatal mantiene una adecuada limpieza y orden
			La unidad neonatal me proporciona la intimidad necesaria cuando cuido a mi bebé
			Hay una buena organización en el trabajo de los enfermeros que atienden a mi bebé
			Los enfermeros disponen de los recursos necesarios para cuidar adecuadamente a mi bebé
		Dimensión: Calidez	Los enfermeros tratan a mi bebé con sensibilidad y comprensión
			Los enfermeros me hacen sentir importante como madre
			Los enfermeros se preocupan por las necesidades personales de mi bebé
			Los enfermeros me animan y dan ánimos en el cuidado de mi bebé

				Los enfermeros me hacen sentir que mi bebé es único e importante	
				Los enfermeros me proporcionan un trato cálido y afectuoso a mi bebé	
				Los enfermeros me hacen sentir segura y confiada en el cuidado de mi bebé	
				Los enfermeros respetan la intimidad de mi bebé	
				Los enfermeros se esfuerzan por hacer sentir mejor a mi bebé	
				Los enfermeros me dan confianza para expresar mis sentimientos sobre mi bebé	
				Los enfermeros me ayudan a sobrellevar mejor la hospitalización de mi bebé	
				Los enfermeros me escuchan con paciencia cuando hablo de mi bebé	
				Los enfermeros se preocupan por el bienestar de mi bebé	
				Los enfermeros tratan a mi bebé con delicadeza	
Nivel de satisfacción de las madres	La satisfacción se refiere al grado en el que una persona está contenta o satisfecha con	La variable nivel de satisfacción de las madres se medirá a través de las dimensiones:	Apoyo emocional y comunicación	Me ayudó a hablar sobre mis sentimientos, preocupaciones o inquietudes.	Cualitativa ordinal Bajo (21-49)
				Me respondió satisfactoriamente a mis preguntas o encontró a alguien que pudiera hacerlo.	

	una experiencia, producto o servicio específico. Es una medida subjetiva que puede variar según las expectativas individuales y las percepciones de calidad (Armstrong, 2021).	información, apoyo emocional, soporte organizacional y empoderamiento de los padres		Respondió a mis preocupaciones o inquietudes.	Medio (50 - 78) Alto (79 - 105)
				Mostró preocupación por mi bienestar (por ejemplo, sueño y alimentación).	
				Mostró que les agrada mi hijo/a.	
				Dijo algo optimista sobre la condición de mi hijo/a	
			Comunicación y participación en el cuidado	Me ayudó a entender lo que se está haciendo con mi hijo/a (por ejemplo, pruebas, tratamientos y medicamentos).	
				Me mantuvo informado/a sobre los cambios/mejoras en la condición de mi hijo/a.	
				Me ayudó a conocer los nombres y roles del personal que cuida de mi hijo/a.	
				Me animó a hacer preguntas sobre mi hijo/a.	
				Permitió que yo decidiera si quedarme o irme durante los procedimientos médicos.	
				Me incluyó en las discusiones cuando se tomaban decisiones sobre el cuidado de mi hijo/a.	
				Permitió que estuviera involucrado/a en el cuidado de mi hijo/a siempre que fuera posible	

			Mostró preocupación por mi bienestar (por ejemplo, dormir y comer)	
		Educación y apoyo en el cuidado	Me enseñó cómo cuidar de mi hijo/a.	
			Me ayudó a entender el comportamiento y las reacciones de mi hijo/a.	
			Me ayudó a saber cómo reconfortar a mi hijo/a durante o después de los procedimientos.	
			Me hizo sentir importante como padre/madre.	
			Me hizo saber que estoy haciendo un buen trabajo ayudando a mi hijo/a.	
			Dio buen cuidado a mi hijo/a.	
			Fue sensible a las necesidades especiales de mi hijo/a.	
			Respondió a las necesidades de mi hijo/a de manera oportuna.	

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta para la recolección de los datos.

Instrumento

Cuestionario

El instrumento será el cuestionario, cuya finalidad es medir las variables de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de madres del neonato. Los cuestionarios estarán estructurados de la siguiente manera: **Presentación**, donde se realizará la identificación de las investigadoras ante las madres que forman parte de la muestra; **introducción**, donde se explica brevemente la importancia y confidencialidad de la información que brindará; **instrucciones**, cuyo propósito es explicar las reglas de marcado a los elementos de muestra; **datos generales**, donde se registrará los datos sociodemográficos de las madres en mención; y por último las **preguntas** alineadas a las variables de estudio, las cuales están estructuradas de manera sencilla, para ser respondidas mediante escala de valoración Likert.

Para la variable calidad del cuidado de enfermería se ha utilizado el cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE) descrito por Melgarejo y Becerra (2021) aplicado en un estudio en la Lima. Este cuestionario consta de 4 dimensiones: Calidad técnico profesional, con 7 indicadores, dimensión relación interpersonal con 7 indicadores, la dimensión entorno, con 7 indicadores y la dimensión calidez con 14 indicadores.

Por otro lado, respecto a la variable satisfacción de las madres, ha sido utilizado el cuestionario Neonatal Intensive Care Unit Nurse-Parent Support Tool (NPST), presentado por Risanger et al. (2023), dicho instrumento consta de cuatro dimensiones: Apoyo emocional y comunicación, que consta de 6 indicadores, la dimensión comunicación y participación en el cuidado, consta de 7 indicadores, la dimensión educación y apoyo en el cuidado, consta de 8 indicadores.

Ambos cuestionarios fueron aplicados durante la prueba piloto obteniendo un nivel de confianza mediante alfa de Cronbach de 0.990 y 0.991 respectivamente, lo que indica que ambos instrumentos son confiables para su aplicación en la investigación.

Asimismo, ambos cuestionarios fueron validados por 4 profesionales expertos obteniendo un valor de 0.981 para el primer instrumento y un valor de 0.969 mediante la V de Aiken.

Proceso de recolección de datos

Previa a la recolección de datos se solicitará la autorización del comité de ética de la UPEU, asimismo se solicitará la autorización formal mediante solicitud dirigida al director del hospital II-E Bellavista para la ejecución del proyecto de investigación; acto seguido, se iniciará con el proceso de recolección de datos para la presente investigación de manera meticulosa y sistemática, se establecerá una definición clara de variables. Los instrumentos de recolección de datos serán desarrollados y validados previamente, con una prueba piloto para asegurar su idoneidad.

Se obtendrá el consentimiento informado de las madres participantes, garantizando su confidencialidad y anonimato. Durante la recolección de datos, se

supervisará continuamente la calidad del llenado y se realizarán controles para resolver cualquier discrepancia.

Una vez completada la recolección, se procederá con el análisis de los datos utilizando técnicas estadísticas apropiadas. Este proceso riguroso servirá para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos se codificarán previamente con el software Excel 2021, para luego exportarse al software SPSS en su versión 27, el cual servirá como herramienta para la obtención de estadísticas descriptivas como tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, además de la obtención de estadísticas inferenciales como las pruebas de hipótesis correspondientes, que en este caso será la Prueba no paramétrica del Coeficiente de Spearman, por tratarse de variables cualitativas ordinales, o de intervalo (Cirilo, 2021).

Consideraciones éticas

En el desarrollo de esta investigación se tendrán en cuenta los Principios Bioéticos del Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú, los cuales guían la conducta ética del profesional de enfermería. Específicamente, se respetarán los siguientes principios:

Autonomía: Las madres participaron voluntariamente en la investigación.

Justicia: Todas las madres recibirán el mismo trato.

Beneficencia: Se respetará la decisión y la integridad de las madres encuestadas, con el fin de mejorar la calidad del cuidado de enfermería.

No maleficencia: Los resultados de las encuestas no serán alterados.

Además, se aplicará el consentimiento informado a las madres, garantizando que los datos recolectados serían utilizados únicamente con fines de estudio, manteniendo el anonimato y la confidencialidad.

Por último, se gestionará las autorizaciones correspondientes en el Servicio de Neonatología Hospital II- E Bellavista para proteger la responsabilidad institucional.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

ACTIVIDAD/SEMANAS	S 1	S 2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S 11	S12	S13	S 14	S 15	S 16
Planteamiento de la idea de investigación	x															
Revisión de la bibliografía y gestión de la información	x	x														
Análisis de la información bibliográfica	x	x														
Selección de diseño de investigación, población, muestra		x														
Diseño de instrumentos de recolección de datos		x	x													
Revisión de Proyecto de investigación			x													
Elaboración de presupuesto y cronograma			x													
Aprobación del proyecto e inscripción				x												
Solicitar autorización al área de estudio				x	x	x										
Aplicación de los instrumentos de recolección de datos							x									
Tabulación de datos							x									
Análisis de datos								x								
Elaboración de resultados en tablas y gráficos y Discusión									x	x						
Revisión de trabajo de investigación											x					
Sustentación del trabajo de investigación												x				
Sumisión a una revista científica													x	x	x	

Presupuesto

Recurso Humano		
	Apoyo administrativo (digitador) (150 x mes)	S/ 600.00
	Asesoría y proceso de investigación	S/ 800.00
	Subtotal	S/ 1,400.00
Bienes		
Equipos		
	Impresora	S/ 800.00
	Sub Total	S/ 800.00
Materiales		
	2 millar de papel bond Atlas. Tamaño A4	S/ 40.00
	Tintas para impresora Epson L4160	S/ 180.00
	01 memoria USB 256 GB	S/ 100.00
	01 Kit de útiles de escritorio	S/ 30.00
	Sub Total	S/ 350.00
Servicios		
	Internet	S/ 120.00
	Fotocopias	S/ 100.00
	Consultoría	S/ 500.00
	Teléfono y Luz (Energía Eléctrica)	S/ 200.00
	Sub Total	S/ 920.00
Varios	Pasajes	S/ 300.00
Imprevistos	refrigerios	S/ 100.00
	Total (soles)	S/ 3,870.00

Referencias

- Aguirre, Y. del P., & Bocanegra, Y. N. (2022). *Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10559>
- Almaguer Crespo, B. A., & Cossio Franco, E. (2022). *Métodos de Muestreo para la Optimización de Diseño de Experimentos*. 14(9), 39-44.
<http://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/644>
- Arias, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
- Armstrong, K. (2021). *Fundamentos de marketing* (11.^a ed.). Prentice Hall.
- Bajaña, G., Carvajal E., F., Cifuentes R., J., Gallardo C., P., Kattan S., J., Méndez F., Á., Salinas T., J. A., Sandino P., D., Urzúa B., S., Bajaña R., G., Carvajal E., F., Cifuentes R., J., Gallardo C., P., Kattan S., J., Méndez F., Á., Salinas T., J. A., Sandino P., D., & Urzúa B., S. (2021). Recomendaciones de organización, diseño, características y funcionamiento de servicios o unidades de neonatología. *Andes pediátrica*, 92(1), 138-150.
<https://doi.org/10.32641/andespediatr.v92i1.3553>
- Beristain, I., Álvarez-Aguirre, A., Huerta-Baltazar, M. I., Casique-Casique, L., Beristain-García, I., Álvarez-Aguirre, A., Huerta-Baltazar, M. I., & Casique-Casique, L. (2022). Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: Revisión de literatura. *Sanus*, 7. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.212>
- Boxwell, G., Petty, J., & Kaiser, L. (Eds.). (2019). *Neonatal intensive care nursing* (3.^a ed.). Routledge.

- Cano, S. M., Giraldo, A., & Forero, C. (2016). Concepto de calidad en salud: Resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(1), 48-54.
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06>
- Cirilo, S. V. C. (2021). *Estadística paramétrica fácil*.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/116403/estadistica-parametrica-facil>
- Cochran, C. (2023). *Satisfacción del cliente: Herramientas, técnicas y fórmulas para el éxito*.
- Colegio de enfermeros del Perú. (2019). *Calidad del cuidado de enfermería*.
<https://www.cep.org.pe/>
- Duarte, D. C., Domingues-Carvalhais, M., Soares-Oliveira, F., Mota-Leonardo, T. F., & Melo-Oliveira, A. R. (2022). Satisfação dos pais relativamente aos cuidados de enfermagem em cuidados intensivos neonatais. *Salud UIS*, 54.
<https://doi.org/10.18273/saluduis.54.e:22052>
- Guachi, J. A. N., Alvarez, V. de las N. D. de, Reisancho, J. M. P., Barrera, V. E. M., & Tuz, M. B. M. (2024). Análisis de Factores que Influyen en la Nutrición en Niños Menores de 2 Años Según la Teoría de Kathryn Barnard. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(6), Article 6.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.14873
- Guerrero, R., Meneses-La Riva, M. E., & De La Cruz-Ruiz, M. (2017). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. *Revista Enfermería Herediana*, 9(2), 133. <https://doi.org/10.20453/renh.v9i2.3017>

- Guerrero, S. (2018). Quality indicators in the nursing care: Strategy for the universal health coverage. *Ciencia y enfermería*, 24. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532018000100101>
- Hazinski, M. F. (1999). *Manual of pediatric critical care*. Mosby.
- Hernández, L. R. (2012). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/30002/metodologia-de-la-investigacion-en-ciencias-de-la-salud>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación—Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta* (9.^a ed.). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hill, N., Roche, G., & Allen, R. (2017). *Satisfacción del cliente: La experiencia del cliente a través de los ojos del cliente*.
- Kawaza, K., Kinshella, M.-L. W., Hiwa, T., Njirammadzi, J., Banda, M., Vidler, M., Newberry, L., Nyondo-Mipando, A. L., Dube, Q., Molyneux, E., & Goldfarb, D. M. (2020). Assessing quality of newborn care at district facilities in Malawi. *BMC Health Services Research*, 20(1), 227. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-5065-2>
- Kumar, V., Ali, B. S., Choudry, E., Khan, S., Baig, K., Durrani, N. U. R., & Ali, S. R. (2022). Quality of Neonatal Care: A Health Facility Assessment in Balochistan Province, Pakistan. *Cureus*, 14(3), e22744. <https://doi.org/10.7759/cureus.22744>
- López, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Rodríguez, R. L., Aguilar, S. L., Perea González, G. P., López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Rodríguez, R. L., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del

servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP:

Metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23).

<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>

Manrique, F. G., Maciá-Soler, M. L., Herrera Amaya, G. M., Cifuentes Rodríguez, J. E., & González-Chorda, V. M. (2021). Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE): Validez y fiabilidad en Colombia. *Revista de Salud Pública (Bogotá, Colombia)*, 23(4), 1-6.

<https://doi.org/10.15446/rsap.v23n4.94715>

Melgarejo Solano, B. G., & Becerra Ureta, N. M. (2021). *Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales*.

<https://repositorio.uch.edu.pe//handle/20.500.12872/584>

MINSA. (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud. Documento Técnico—RM N° 727-2009/MINSA*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322121-politica-nacional-de-calidad-en-salud-documento-tecnico-rm-n-727-2009-minsa>

Muñoz Santillan, C. M. (2022). Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III Lima, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100941>

Nguyen, A. T. B., Nguyen, N. T. K., Phan, P. H., van Eeuwijk, P., & Fink, G. (2020).

Parental satisfaction with quality of neonatal care in different level hospitals:

- Evidence from Vietnam. *BMC Health Services Research*, 20(1), 238.
<https://doi.org/10.1186/s12913-020-5070-5>
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2022a). *Quality of care*. <https://www.who.int/westernpacific/health-topics/quality-of-care>
- OMS. (2022b). *Recomendaciones de la OMS sobre cuidados maternos y neonatales para una experiencia posnatal positiva*.
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240045989>
- OPS. (2023). *Calidad de cuidado de salud a recién nacidos y condiciones esenciales 2023 | Campus Virtual de Salud Pública (CVSP/OPS)*. Campus Virtual de Salud Pública. <https://campus.paho.org/es/curso/calidad-cuidado-recien-nacidos>
- OPS/OMS. (2024a, marzo 18). *Salud del recién nacido—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-recien-nacido>
- OPS/OMS. (2024b, marzo 25). *Enfermería—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
- Pariasca Perez, R. A. (2023). Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121956>
- Polit, D. (2018). *Investigación en Enfermería*. Ediciones Journal - libros profesionales para la salud.
<https://www.edicionesjournal.com/Papel/9788417033279/Investigación+En+Enfe>

rmería++Fundamentos+Para+El+Uso+De+La+Evidencia+En+La+Práctica+De+L
a+Enfermería

Risanger, L. I., Kofoed, P.-E., Noergaard, B., & Vahlkvist, S. (2023). Parents' Perception of Staff Support in a Father-Friendly Neonatal Intensive Care Unit. *Children*, 10(4), Article 4. <https://doi.org/10.3390/children10040673>

Ritchie, H., & Mathieu, E. (2023). How many people die and how many are born each year? *Our World in Data*. <https://ourworldindata.org/births-and-deaths>

Rizo, T. M. (2022). *Plan de gestión para mejorar la calidad de atención del área de cuidados intensivos neonatales en el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano de la ciudad de Manta* [masterThesis, Quito: Universidad de las Américas, 2022]. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14123>

Robles, M. E. (2021). *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5101>

Ropero, A. M., Maldonado Gutierrez, M. L., Cortina Huertas, N. M., Paternina Doria, C. D., Pérez Martínez, M. P., & Solano Puerto, Y. N. (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Boletín Semillero de Investigación en Familia*, 4(1). <https://doi.org/10.22579/27448592.872>

Ruiz, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., Duran-Badillo, T., Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González,

- L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14). <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Salcedo, C. J. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596>
- Santoyo, M. del P. (2022). Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en un hospital público—Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78417>
- Sellán, M. C., & Vásquez, A. (2023). *Libro Cuidados neonatales en enfermería De Antonio; Sellán Soto, María Del Carmen Vásquez—Buscalibre*.
<https://www.buscalibre.pe/libro-cuidados-neonatales-en-enfermeria/9788490229989/p/48078261>
- Villanueva, C. del P. (2021). *Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de neonatos, unidad de cuidados intensivos neonatales, Hospital José Agurto Tello 2021* [Norbert Wiener].
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5883/T061_44388288_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizcarra, P., Garay-Carmona, D. G., Blanco-Montero, A., Iglesias-Leboreiro, J., Bernardez-Zapata, I., Gordillo-Rodríguez, L., Vidaña-Pérez, D., Vizcarra-Alvarado, P., Garay-Carmona, D. G., Blanco-Montero, A., Iglesias-Leboreiro, J.,

Bernardez-Zapata, I., Gordillo-Rodríguez, L., & Vidaña-Pérez, D. (2022). Evaluación de satisfacción de la atención en una terapia intensiva pediátrica con presencia permanente de familiares. *Revista mexicana de pediatría*, 89(2), 46-51. <https://doi.org/10.35366/107497>

Apéndices

A. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la calidad del cuidado de enfermería del neonato en el servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista.

Presentación

Sra. Madre de familia, somos las licenciadas en enfermería Tany Chávez y Milena Sánchez estudiantes de la segunda especialidad en Cuidados Intensivos Neonatales de la Universidad Peruana Unión. En esta oportunidad solicito su valiosa colaboración en la presente investigación que tiene por objetivo “Determinar si existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología Hospital II- E Bellavista”. Las respuestas son anónimas y la información brindada es confidencial.

I. Introducción:

El propósito de este cuestionario es recopilar información sobre la satisfacción de las madres con respecto al cuidado brindado por las enfermeras en el Servicio de Neonatología. Por lo tanto, se solicita su colaboración a través de respuestas veraces y sinceras. Es importante destacar que este cuestionario es de carácter anónimo. Se agradece de antemano su colaboración.

II. Instrucciones:

Conteste las opciones presentadas, marcando con una “X” las alternativas que cree usted más conveniente.

III. Datos generales de la madre:

1. ¿Cuál es su edad?

15 – 25 años ()

26– 35 años ()

36 – 45 años ()

Mayor de 45 años ()

2. ¿Cuál es tu grado de instrucción?

Inicial ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

3. ¿Cuál es la edad de su recién nacido?

0 – 7 días ()

8 – 14 días ()

15 – 21 días ()

22 – 28 días ()

Mayor a 29 días ()

4. ¿Sexo de su recién nacido?

masculino ()

Femenino ()

N°	Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión: Calidad técnico profesional						
1	Los enfermeros tienen los conocimientos necesarios para cuidar a mi bebé					
2	Los enfermeros aplican correctamente los tratamientos y cuidados a mi bebé					
3	Los enfermeros previenen y vigilan las complicaciones en la salud de mi bebé					
4	Los enfermeros me dan información clara sobre la salud y cuidados de mi bebé					
5	Los enfermeros me explican de forma comprensible los cuidados que debo seguir con mi bebé					
6	Confío en la capacidad de los enfermeros que atienden a mi bebé					
7	Me siento segura con los cuidados que los enfermeros proporcionan a mi bebé					
Dimensión: Relación interpersonal						
8	Los enfermeros me escuchan con atención cuando les hablo de mi bebé					
9	Los enfermeros me tratan con amabilidad y respeto					
10	Los enfermeros se interesan por las necesidades y preocupaciones de mi bebé					
11	Los enfermeros me permiten expresar mis sentimientos sobre el cuidado de mi bebé					
12	Los enfermeros me animan a participar activamente en los cuidados de mi bebé					
13	Los enfermeros me dedican el tiempo necesario para atender a mi bebé					
14	Tengo una buena relación con los enfermeros que atienden a mi bebé					

Dimensión: Entorno						
15	La unidad neonatal tiene un ambiente acogedor					
16	La incubadora o cuna de mi bebé es cómoda y adecuada					
17	La unidad neonatal tiene unas buenas instalaciones y equipamiento					
18	La unidad neonatal mantiene una adecuada limpieza y orden					
19	La unidad neonatal me proporciona la intimidad necesaria cuando cuido a mi bebé					
20	Hay una buena organización en el trabajo de los enfermeros que atienden a mi bebé					
21	Los enfermeros disponen de los recursos necesarios para cuidar adecuadamente a mi bebé					
Dimensión: Calidez						
22	Los enfermeros tratan a mi bebé con sensibilidad y comprensión					
23	Los enfermeros me hacen sentir importante como madre					
24	Los enfermeros se preocupan por las necesidades personales de mi bebé					
25	Los enfermeros me animan y dan ánimos en el cuidado de mi bebé					
26	Los enfermeros me hacen sentir que mi bebé es único e importante					
27	Los enfermeros me proporcionan un trato cálido y afectuoso a mi bebé					
28	Los enfermeros me hacen sentir segura y confiada en el cuidado de mi bebé					
29	Los enfermeros respetan la intimidad de mi bebé					
30	Los enfermeros se esfuerzan por hacer sentir mejor a mi bebé					
31	Los enfermeros me dan confianza para expresar mis sentimientos sobre mi bebé					
32	Los enfermeros me ayudan a sobrellevar mejor la hospitalización de mi bebé					

33	Los enfermeros me escuchan con paciencia cuando hablo de mi bebé					
34	Los enfermeros se preocupan por el bienestar de mi bebé					
35	Los enfermeros tratan a mi bebé con delicadeza					

Adaptación del cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE)

Cuestionario sobre satisfacción de las madres del servicio de Neonatología Hospital II- E Bellavista.

I. Introducción:

El propósito de este cuestionario es recopilar información sobre la satisfacción de las madres con respecto al cuidado brindado por las enfermeras en el Servicio de Neonatología. Por lo tanto, se solicita su colaboración a través de respuestas veraces y sinceras. Es importante destacar que este cuestionario es de carácter anónimo. Se agradece de antemano su colaboración.

II. Instrucciones:

Conteste las opciones presentadas, marcando con una "X" las alternativas que cree usted más conveniente.

	Ítems	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
Apoyo emocional y comunicación						
1	Me ayudó a hablar sobre mis sentimientos, preocupaciones o inquietudes.					
2	Me respondió satisfactoriamente a mis preguntas o encontró a alguien que pudiera hacerlo.					
3	Respondió a mis preocupaciones o inquietudes.					
4	Mostró preocupación por mi bienestar (por ejemplo, sueño y alimentación).					
5	Mostró que les agrada mi hijo/a.					
6	Dijo algo optimista sobre la condición de mi hijo/a					
Comunicación y participación en el cuidado						
7	Me ayudó a entender lo que se está haciendo con mi hijo/a (por ejemplo, pruebas, tratamientos y medicamentos).					
8	Me mantuvo informado/a sobre los cambios/mejoras en la condición de mi hijo/a.					

9	Me ayudó a conocer los nombres y roles del personal que cuida de mi hijo/a.					
10	Me animó a hacer preguntas sobre mi hijo/a.					
11	Permitió que yo decidiera si quedarme o irme durante los procedimientos médicos.					
12	Me incluyó en las discusiones cuando se tomaban decisiones sobre el cuidado de mi hijo/a.					
13	Permitió que estuviera involucrado/a en el cuidado de mi hijo/a siempre que fuera posible					
Educación y apoyo en el cuidado						
14	Me enseñó cómo cuidar de mi hijo/a.					
15	Me ayudó a entender el comportamiento y las reacciones de mi hijo/a.					
16	Me ayudó a saber cómo reconfortar a mi hijo/a durante o después de los procedimientos.					
17	Me hizo sentir importante como padre/madre.					
18	Me hizo saber que estoy haciendo un buen trabajo ayudando a mi hijo/a.					
19	Dio buen cuidado a mi hijo/a.					
20	Fue sensible a las necesidades especiales de mi hijo/a.					
21	Respondió a las necesidades de mi hijo/a de manera oportuna.					

Cuestionario Neonatal Intensive Care Unit Nurse-Parent Support Tool (NPST)

B: Validez de los instrumentos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología Hospital II- E Bellavista, 2025.

Instrucciones

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

Juez N°: 01

Fecha actual: 17/02/2025

Nombres y Apellidos de Juez: Giulliana Perez Labajos

Institución donde labora: Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Universidad

Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas- Escuela Profesional de Enfermería.

Años de experiencia profesional o científica: 10 años


Mg. Giulliana P. Labajos
ENFERMERA LICENCIADA
y COLGADA N° 19600

Firma y Sello

VARIABLE	Calidad del cuidado de enfermería			
JUEZ	GIULLIANA PEREZ LABAJOS			
ITEMS	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DEL CONSTRUCTO
P1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1
P3	1	1	1	1
P4	1	1	1	1
P5	1	1	1	1
P6	1	1	1	1
P7	1	1	1	1
P8	1	1	1	1
P9	1	1	1	1
P10	1	1	1	1
P11	0	1	0	1
P12	1	1	1	1
P13	1	1	1	1
P14	1	1	1	1
P15	1	1	1	1
P16	1	1	1	1
P17	1	1	1	1
P18	1	1	1	1
P19	1	1	1	1
P20	1	1	1	1
P21	1	1	1	1
P22	1	1	1	1
P23	1	1	0	1
P24	1	0	1	1
P25	1	1	1	1
P26	1	1	1	1
P27	1	1	1	1
P28	1	1	1	1
P29	1	1	1	1
P30	1	1	1	1
P31	1	1	1	1
P32	1	1	1	1
P33	1	1	1	1
P34	1	1	1	1
P35	1	1	1	1

VARIABLE	Satisfacción de las madres			
JUEZ	GIULLIANA PEREZ LABAJOS			
ITEMS	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DEL CONSTRUCTO
P1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1
P3	1	1	1	1
P4	1	1	1	1
P5	1	1	1	1
P6	1	1	1	1
P7	1	1	1	1
P8	1	1	1	1
P9	1	1	1	1
P10	1	1	1	1
P11	1	1	1	1
P12	1	1	1	1
P13	1	1	1	1
P14	1	1	1	1
P15	0	1	0	1
P16	1	1	1	1
P17	1	1	1	1
P18	1	1	1	1
P19	1	1	1	1
P20	1	1	1	1
P21	1	1	1	1

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

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología Hospital II- E Bellavista, 2025.

Instrucciones

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

Juez N°: 02

Fecha actual: 17/02/2025

Nombres y Apellidos de Juez: Jenny Marlith Medina Bacalla

Institución donde labora: Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas

Años de experiencia profesional o científica: 10 años


GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA CHACHAPOYAS
JENNY M. MEDINA BACALLA
Firma y Sello
RNE: 029082

VARIABLE	Calidad del cuidado de enfermería			
JUEZ	JENNY MARLITH MEDINA BACALLA			
ITEMS	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DEL CONSTRUCTO
P1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1
P3	1	1	1	1
P4	1	1	1	1
P5	1	1	1	1
P6	1	1	1	1
P7	1	1	1	1
P8	1	1	1	1
P9	1	1	1	1
P10	1	1	1	1
P11	1	1	1	1
P12	1	1	1	1
P13	0	1	1	1
P14	1	1	1	1
P15	1	1	1	1
P16	1	1	1	1
P17	1	1	1	1
P18	1	1	1	1
P19	1	1	1	1
P20	1	1	1	1
P21	1	1	1	1
P22	1	1	1	1
P23	1	1	1	1
P24	1	1	1	1
P25	1	1	1	1
P26	1	1	1	1
P27	1	1	1	1
P28	1	1	1	1
P29	1	1	1	1
P30	1	1	1	1
P31	1	1	1	1
P32	1	1	1	1
P33	1	1	1	1
P34	1	1	1	1
P35	1	1	1	1

VARIABLE	Satisfacción de las madres			
JUEZ	JENNY MARLITH MEDINA BACALLA			
ITEMS	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DEL CONSTRUCTO
P1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1
P3	1	1	1	1
P4	1	1	1	1
P5	1	0	0	0
P6	1	1	1	1
P7	1	1	1	1
P8	1	1	1	1
P9	0	1	1	1
P10	1	1	1	1
P11	1	1	1	1
P12	1	1	1	1
P13	1	1	1	1
P14	1	1	1	1
P15	1	1	1	1
P16	1	1	1	1
P17	1	1	1	1
P18	1	1	1	1
P19	1	1	1	1
P20	1	1	1	1
P21	1	1	1	1

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología Hospital II- E Bellavista, 2025.

Instrucciones

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

Juez N°: 03

Fecha actual: 18/02/2025

Nombres y Apellidos de Juez: Maribel Vigo Lopez

Institución donde labora: Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas

Años de experiencia profesional o científica: 11 años

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS

D.C. MARIBEL VIGO LOPEZ
ENFERMERA
C.E.P. N° 00558

Firma y Sello

VARIABLE	Calidad del cuidado de enfermería			
JUEZ	MARIBEL VIGO LOPEZ			
ITEMS	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DEL CONSTRUCTO
P1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1
P3	1	1	1	1
P4	1	1	1	1
P5	1	1	1	1
P6	1	1	1	1
P7	1	1	1	1
P8	1	1	1	1
P9	1	1	1	1
P10	1	1	1	1
P11	1	1	1	1
P12	1	1	1	1
P13	1	1	1	1
P14	1	1	1	1
P15	1	1	1	1
P16	1	1	1	1
P17	1	1	1	1
P18	1	1	1	1
P19	1	1	1	1
P20	1	1	1	1
P21	1	1	1	1
P22	1	1	1	1
P23	1	1	1	1
P24	1	1	1	1
P25	1	1	1	1
P26	1	1	1	1
P27	1	1	1	1
P28	1	1	1	1
P29	1	1	1	1
P30	1	1	1	1
P31	1	1	1	1
P32	1	1	1	1
P33	1	1	1	1
P34	1	1	1	1
P35	1	1	1	1

VARIABLE	Satisfacción de las madres			
JUEZ	MARIBEL VIGO LOPEZ			
ITEMS	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DEL CONSTRUCTO
P1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1
P3	1	1	1	1
P4	1	1	1	1
P5	1	1	1	1
P6	1	1	1	1
P7	1	1	1	1
P8	1	1	1	1
P9	1	1	1	1
P10	1	1	1	1
P11	1	1	1	1
P12	1	1	1	1
P13	1	1	1	1
P14	1	1	1	1
P15	1	1	1	1
P16	1	1	1	1
P17	1	1	1	1
P18	1	1	1	1
P19	1	1	1	1
P20	1	1	1	1
P21	1	1	1	1

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

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología Hospital II- E Bellavista, 2025.

Instrucciones

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

Juez N°: 04

Fecha actual: 18/02/2025

Nombres y Apellidos de Juez: Edith Licela Chavez Cáceres

Institución donde labora: Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas

Años de experiencia profesional o científica: 10 años

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS

LIC. EDITH LL. CHAVEZ CACERES
ENFERMERA
C. E. N° 60298

Firma y Sello

VARIABLE	Calidad del cuidado de enfermería			
JUEZ	EDITH LLICELA CHAVEZ CACERES			
ITEMS	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DEL CONSTRUCTO
P1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1
P3	1	1	1	1
P4	1	1	1	1
P5	1	1	1	1
P6	1	1	1	1
P7	1	1	1	1
P8	1	1	1	1
P9	1	1	1	1
P10	1	1	1	1
P11	1	1	1	1
P12	1	1	1	1
P13	1	1	1	1
P14	1	1	1	1
P15	1	1	1	1
P16	1	1	1	1
P17	1	1	1	1
P18	1	0	1	1
P19	1	1	1	1
P20	1	1	1	1
P21	1	1	1	1
P22	1	1	0	1
P23	1	1	1	1
P24	1	1	1	1
P25	0	1	1	1
P26	1	1	1	1
P27	1	1	1	1
P28	1	1	1	1
P29	1	1	1	1
P30	1	1	1	1
P31	1	1	1	1
P32	1	1	1	1
P33	1	1	1	1
P34	1	1	1	1
P35	1	1	1	1

VARIABLE	Satisfacción de las madres			
JUEZ	EDITH LLICELA CHAVEZ CACERES			
ITEMS	CLARIDAD	CONGRUENCIA	CONTEXTO	DOMINIO DEL CONSTRUCTO
P1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1
P3	1	1	1	1
P4	1	1	1	1
P5	1	1	1	1
P6	1	1	1	1
P7	1	1	1	1
P8	1	1	1	1
P9	1	1	1	1
P10	1	1	1	1
P11	1	1	1	1
P12	1	1	0	1
P13	1	1	1	1
P14	1	1	1	1
P15	1	1	1	1
P16	0	1	1	1
P17	1	1	1	1
P18	1	1	1	1
P19	1	1	1	1
P20	1	1	1	1
P21	1	1	1	1

P28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Al aplicar la fórmula de V. Aiken para el primer instrumento se obtuvo un valor de **0.981**, lo que indica un alto nivel de validez en la evaluación realizada.

	CLARIDAD				CONGRUENCIA				CONTEXTO				DOMINIO DEL CONSTRUCTO				PROM	PROM	PROM	PROM
	J1	J2	J3	J4	J1	J2	J3	J4	J1	J2	J3	J4	J1	J2	J3	J4				
P1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0.75	0.75	0.75
P6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P9	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	1	1	1
P10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.75	1
P13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P15	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0.75	1	0.75	1
P16	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	1	1	1
P17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

La V de Aiken calculada para el segundo instrumento fue de **0.969**, lo que sigue indicando un alto nivel de validez en la evaluación realizada.

C: Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos)

La confiabilidad del instrumento se hizo con un piloto a 15 madres de familia del hospital, las cuales no participaron en el estudio. Luego se aplicó alfa de Cronbach obteniéndose como resultados

Cuestionario I – Matriz de datos

MAD RE/P REG UNTA	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35					
M 1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
M 2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5		
M 3	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5			
M 4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4			
M 5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
M 6	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4			
M 7	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4			
M 8	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	
M 9	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2			
M 10	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4		
M 11	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	
M 12	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5		
M 13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
M 14	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
M 15	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	35

$$\alpha = 0.990$$

Si el $\alpha \geq 0.70$ el instrumento es confiable, por lo que se concluye que el instrumento es confiable para su aplicación en la investigación.

Cuestionario II – Matriz de datos

MADRE /PREGU NTA	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21
M 1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
M 2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
M 3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5
M 4	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2
M 5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
M 6	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
M 7	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
M 8	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
M 9	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
M 10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
M 11	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
M 12	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
M 13	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5
M 14	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
M 15	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	21

$$\alpha = 0.991$$

Si el $\alpha \geq 0.70$ el instrumento es confiable, por lo que se concluye que el instrumento es confiable para su aplicación en la investigación.

D. Consentimiento informado

El presente estudio de investigación titulado “Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y satisfacción de las madres del servicio de neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025” tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología Hospital II- E Bellavista.

Es un estudio totalmente confidencial por lo que se reservará la identidad de los participantes.

Yo.....

Después de conocer el objetivo de la investigación y confidencialidad, acepto participar en la misma.

Lima, 05 de enero de 2025

.....

Firma del participante

E. Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y satisfacción de las madres del servicio de neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque:
¿Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025?	Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.	Calidad del cuidado de enfermería	Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en el neonato y la satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.	Cuantitativo Diseño: no experimental - Correlacional Tipo: Descriptiva Corte: Transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Variable 2	1. La calidad del cuidado de enfermería del neonato se relaciona de forma significativa con la dimensión apoyo emocional y comunicación a las	Población:
1. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato y la dimensión apoyo emocional y comunicación a las	• Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato con la dimensión apoyo emocional y	Satisfacción	de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.	La población objeto de estudio, estará conformada por 80 madres de los recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista.

<p>madres del servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025?</p>	<p>comunicación a las madres del Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.</p>	<p>Hospital II-E Bellavista ,2025.</p>	<p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 52 madres.</p>
<p>2. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato y la dimensión comunicación y participación en el cuidado a las madres del servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025?</p>	<p>•Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato con la dimensión comunicación y participación en el cuidado a las madres del Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.</p>	<p>2. La calidad del cuidado de enfermería del neonato se relaciona de forma significativa con la dimensión comunicación y participación en el cuidado a las madres del Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
<p>3. ¿Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato y la dimensión educación y apoyo en el cuidado a las madres del servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025?</p>	<p>•Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería del neonato con la dimensión educación y apoyo en el cuidado a las madres del Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.</p>	<p>3. La calidad del cuidado de enfermería del neonato se relaciona de forma significativa con la dimensión educación y apoyo en el cuidado a las madres del Servicio de Neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025.</p>	

Hospital	II-E	Hospital	II-E
Bellavista, 2025?		Bellavista, 2025.	

F. Autorización institucional

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CONSTANCIA

Director del hospital II-E Bellavista

Dr. _____

Certifica:

Que el trabajo de investigación: “Calidad del cuidado de enfermería en el neonato y satisfacción de las madres del servicio de neonatología Hospital II-E Bellavista, 2025”, presentado por los licenciados en enfermería Tany Chávez Catpo y Milena Sánchez Malca; ha sido revisado y aprobado.

Bellavista, 05 de enero del 2025

Director