

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE
NEONATOS HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE
NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE HUANCAVELICA - 2022**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA EN EL CUIDADO DEL
PACIENTE CRÍTICO NEONATAL**

AUTOR:

LIC: REGINALDO QUISPE, Rayda

ASESOR:

Dra. VELA GONZALES SONIA

LIMA – PERÚ

2022

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	20
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...36	
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	39
ANEXO D. MATRIZ DE CONSISTENCIA	41

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del Hospital de Huancavelica - 2022.

Materiales y métodos: Este estudio se realizará desde un punto de vista descriptivo, mediante el análisis y alcance de los resultados, por lo que se considera de tipo correlacional, su inclusión permitirá explicar la relación existente entre estas variables, debido al periodo y tiempo, se considera de tipo transversal. La población objeto de estudio se obtendrá mediante un muestreo no probabilístico con una muestra de 53 madres. En la recogida de datos se utilizará la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario que consta de 15 ítems, correspondientes a la variable calidad de la atención, y el segundo cuestionario consta de 14 ítems correspondientes a la variable satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, cuidado.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care provided by the nursing professional and the satisfaction of the mothers of neonates hospitalized in the neonatology unit of the Huancavelica Hospital - 2022.

Materials and methods: This study will be conducted from a descriptive point of view, through the analysis and scope of the results, so it is considered of a correlational type, its inclusion will allow explaining the relationship between these variables, due to the period and time, it is considered of a cross-sectional type. The population under study will be obtained through non-probabilistic sampling with a sample of 53 mothers. The survey technique will be used for data collection, using as an instrument a questionnaire consisting of 15 items corresponding to the quality of care variable, and the second questionnaire consists of 14 items corresponding to the user satisfaction variable.

Keywords: Quality, satisfaction, care.

I INTRODUCCIÓN

Banny Maritza Cuenca Torres (1), en el transcurso del año 2020, Revista Electrónica de Portales Médicos "Relaciones interpersonales entre el personal de enfermería y los familiares de los pacientes hospitalizados" se propone identificar la evidencia científica de las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería y los familiares de los neonatos hospitalizados, utilizando una revisión bibliográfica y teniendo en cuenta el Manual Cochrane y las directrices PRISMA.

Simone Alves da Fonseca (2), durante el año 2020, Universidad de Brasil, cuyo artículo describe "El cuidado centrado en la familia en la unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN): experiencias de las enfermeras" prácticas basadas en la evidencia científica para aliviar el sufrimiento y el bienestar, esta investigación tiene como objetivo comprender la experiencia y el desarrollo del desempeño de la atención de la enfermera centrada en la familia de los recién nacidos hospitalizados y describirá la calidad de la atención de enfermería, utilizando el Índice de Calidad de Atención de Enfermería (NCQI). La observación de este enfoque en la práctica permitió constatar que la presencia de la familia es esencial para la recuperación del recién nacido, gracias a las experiencias vividas por las enfermeras de acuerdo con la teoría del interaccionismo simbólico.

Según Cuadra Pareja (3), el propósito del estudio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Almería 2019 "La Humanización de los Cuidados en Servicios Especiales para una Asistencia de Calidad" fue investigar la importancia de la humanización de los cuidados en los servicios especiales. En los meses de diciembre de 2018 y enero de 2019, la estrategia de investigación consistió en referencias bibliográficas sistemáticas utilizando el SALSA como marco teórico-analítico. Como resultado de

la obtención de una serie de categorías inherentes al proceso de humanización, se compromete la sobrecarga de actividades del profesional de enfermería y su capacidad para brindar y dar solución a los problemas, por lo que se recomienda adoptar estrategias para la implementación de la humanización en el cuidado de la salud.

Menciona Sánchez -Veracruz (4), en su tesis de 2017 titulada "Relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés identificado en padres y madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivo neonatal" menciona que el propósito de esta investigación fue determinar la relación entre las dos variables de estudio. Como instrumento de evaluación para un estudio descriptivo de corte transversal que incluyó una muestra de 24 madres, se utilizó un cuestionario. Se pudo determinar que las dimensiones de la apariencia y el comportamiento del recién nacido contribuyeron al estrés general, y que la comunicación entre los profesionales de la salud y los padres fue esencial para lograr un alto nivel de satisfacción y simultáneamente reducir el estrés general.

Menciona E. Regaira-Martínez (5), que en el transcurso de 2019, en una revisión narrativa titulada "proceso de información a familiares en las unidades de cuidados intensivos", se propuso el siguiente objetivo: "informar de las necesidades más importantes a los familiares críticos, el método utilizado por expertos y empleando las bases de datos MEDLINE, CINAHL, PsycINFO y cochrne Libray, arrojando cinco categorías". 1) "Necesidad de saber"; 2) "Satisfacción del familiar con la información recibida"; 3) "Impacto de la información en las experiencias de los familiares"; 4) "Percepción de las enfermeras y de los médicos sobre la transmisión de la información"; y 5) "Proceso de información", concluyendo que es importante proporcionar una información oportuna, clara y sencilla que alivie la ansiedad, y que ofrezca así una oportunidad para mejorar la calidad y la humanización de los cuidados.

En América Latina aproximadamente 646 millones de personas, en las cuales el 8,6% son niños menores de cinco años. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 5,6 millones de niños que mueren son mayores de 5 años y 2,6 millones ocurren dentro de los 28 días de nacidos; tomando un promedio mundial, en América Latina hay más de 200.000 niños y 100.000 nacidos vivos, lo que permite concluir que su tasa de mortalidad infantil es menor que el promedio mundial en base a los datos y porcentajes obtenidos (6).

Rodríguez y Castellanos (7), en Cuba, en el transcurso del año 2017. Figura como objetivo "estimar la calidad de los cuidados de enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Infantil del Norte "Juan de la cruz Martínez Maceira" durante el período de enero a diciembre de 2013 utilizando una metodología expositiva, prospectiva y longitudinal. En el estudio se incluyeron 754 usuarios y 40 enfermeras del servicio, evaluando a las enfermeras con un instrumento de evaluación y realizando encuestas de satisfacción a las madres, logrando indicadores como el aceptable con un valor del 100 por ciento, que corresponde a un alto nivel de satisfacción entre todas las madres. En los resultados obtenidos, no hubo problemas con los indicadores del proceso y se observó la calidad de la atención.

Yenny Elers Mastrapa; María del Pilar (8), Facultad de Enfermería Lidia Doce. Universidad Ciencias Médicas Habana Cuba, en un texto del 2016 menciona "Relación Enfermera: una perspectiva desde las teorías relaciones interpersonales", se propuso como objetivo: conocer la relación enfermera paciente a través de las teorías de relaciones interpersonales, la técnica utilizada revisión bibliográfica y llegando como resultado: la investigación de la relación enfermera paciente se logró acceder y obtener información de las diferentes teorías de enfermería, y así brindar un cuidado adecuado y por ende la satisfacción de las necesidades, permitiendo establecer un plan de

cuidado personalizado para mejorar la salud y la realización de la enfermera.

Robles J. y Col.(9), en la temporada del año 2016, En el país de Ecuador se logró obtener como resultado el 94% de su población manifestó sentir satisfacción por la atención recibida, mencionado que el 60% de enfermeras casi siempre son respetuosas, gentil , amable interesado en el bienestar del niño y el 71% de la población manifestó sentirse satisfecho al momento de dar información y a la vez al momento de responder las inquietudes de las madres, el 51 % siempre de las enfermeras orientan con palabras claras y sencillas.

Fernández M. y Col. (10), en el marco del año 2016 en el país de Ecuador, encontraron que el 39 por ciento de los padres encuestados estaban satisfechos con la atención oportuna de su hijo por parte de las enfermeras, el 60 por ciento de los padres indicaron una buena atención por parte del personal de salud, el 35 por ciento de los padres indicaron que sólo siguen las indicaciones del médico para su recuperación y tratamiento, y sólo el 21 por ciento de los padres refirieron que no hay una buena atención.

Según la referencia anual de la DGE, (11), el nacimiento prematuro es un importante problema de salud pública en el Perú que va en aumento. La evaluación global de la mortalidad infantil para el año 2018 indica que el 47 por ciento de las muertes en menores de cinco años ocurrieron dentro del primer mes de vida, siendo los nacimientos prematuros la principal causa de muerte infantil. Esto representa el 16 por ciento de los nacimientos prematuros reportados al sistema de vigilancia, donde se concluyó que el 29 por ciento de las muertes infantiles fueron a término y solo el 27 por ciento fueron prematuros moderados-tardíos que requirieron cuidados especiales y sofisticados y cuyas muertes fueron resultado de causas como infecciones, desnutrición y contagio.

Hernández Vásquez, Rojas Roque, (12), en la temporada 2019, Perú, Revista Peruana de Medicina Experimental y salud pública, con el propósito de estimar la satisfacción con la atención de salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), e identificar los factores asociados, utilizando un estudio analítico de corte transversal con la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2018 como fuente. Para concluir que la satisfacción con la atención de salud recibida fue calificada de la siguiente manera: muy mala, mala, buena y excelente. Se pudo identificar los factores asociados a la satisfacción con la atención recibida, obteniendo como producto final que, a nivel nacional, el 74,3% de los atendidos reportó satisfacción con el trato recibido como "bueno y muy bueno", y el usuario calificó la atención en el establecimiento del MINSA como "buena muy buena." Adicionalmente, existe una pequeña población con un menor nivel de satisfacción con la atención recibida.

Duran F. y Col.(13), en su proyecto de tesis de 2018, concluyen que el nivel de satisfacción recibido es bueno y equivale al 86,7% y el 13,3% se refiere a la satisfacción regular en relación con sus dimensiones: relación enfermera-madre, cuidado transpersonal y momento del cuidado.

Córdova J. (14), durante el año 2018, en su trabajo de investigación, concluye que el 52,2% de los padres no se sienten satisfechos, expresando un bajo nivel de satisfacción con respecto al servicio prestado por las enfermeras, el 37,7% se refiere a un nivel medio de satisfacción y el 10,1% se refiere a un alto nivel de complacencia de satisfacción según su dimensión continua de la calidad de la atención sanitaria. Además, el 55,1% de los encuestados informan de que es de un nivel bajo en la segregación de las tareas.

Medina Sarmiento, Delia N. (15), Perú, en el año 2016, con el objetivo de "determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación a los

cuidados de enfermería del recién nacido en el servicio de neonatología del hogar de la Clínica Madre Rosalía de Lavalle de Morales Macedo", utilizó un estudio de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal. El sistema utilizado fue un estudio de enfoque cuantitativo con un diseño de muestreo no experimental, transversal y no probabilístico, en el que participaron 113 madres, donde se administró un cuestionario claro y ordenado y se dedujo que el 54% de los padres estaban satisfechos en un nivel medio con respecto a los cuidados de enfermería según su dimensión técnico-científica, el 68% estaban satisfechos con su dimensión humana y el 80% estaban satisfechos con su dimensión económica.

MARCO TEORICO REFERENCIAL:

Rúales y Ortiz (16) , afirman en su tesis que el foco de la calidad debe estar en el usuario; no será posible alcanzar un mayor nivel de calidad sin utilizar todas las herramientas de las etapas anteriores; asimismo, "la calidad de la atención debe definirse teniendo en cuenta los estándares técnicos del proveedor y las expectativas del paciente."

En 1980, Avedis Donabedian propuso una definición de calidad asistencial que se ha convertido en un clásico. La formuló de la siguiente manera: "La calidad de la atención es la que se espera que proporcione al usuario el mayor y más completo bienestar tras evaluar el balance de ganancias y pérdidas que puede acompañar al proceso en todas sus partes.

Según Ríos, C. (17) , 2018 , Avedis Donabedian es considerado el padre de la calidad y propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales entre el proveedor y el usuario, y el contexto o entorno de la atención. Estas características se expresan de la siguiente manera:

- a) Dimensión Técnico-Científica, Consiste en la capacidad de los proveedores de aplicar el nivel más avanzado de conocimientos para resolver problemas y comprender las necesidades de atención sanitaria de forma científica, así como la eficacia, la seguridad y el rigor.
- b) Dimensión Humana, consiste en la información y la ética, y se refiere a las diversas esferas de la existencia humana, de modo que la enfermera tiene las actitudes y las prácticas para proporcionar un trato cálido a los miembros de la familia, (18)
- c) Dimensión del Entorno, Comprende la accesibilidad, el ambiente, la limpieza, el orden y la comodidad del lugar o entorno en el que se presta el servicio.

Palomino, A. (19), 2018, afirma que la satisfacción es un indicador de la calidad de la atención recibida por las expectativas del usuario entre la atención ideal y la atención real, así como los sentimientos, las emociones de los usuarios por los servicios recibidos, hay actores relacionados que intervienen para promover la satisfacción como la felicidad, la amabilidad, el personal responsable, la eficiencia en la atención, un entorno amigable y el acceso a los medicamentos.

satisfacción, comparación dada por las expectativas del usuario entre sus expectativas por la atención se puede interpretar en 4 niveles:

- Satisfacción Muy Buena, si las expectativas son cubiertas totalmente
- Satisfacción Regular, cuando las expectativas son cubiertas parcialmente
- Satisfacción Deficiente o mala, si las expectativas no son cubiertas.

Dimensiones de la satisfacción:

El análisis de satisfacción del usuario, vista como un indicador presenta las siguientes dimensiones:

- Respeto al usuario,
- Eficacia: un examen minucioso del cliente
- Información completa: brindar una información completa con lenguaje sencillo y de igual forma poder escuchar sus inquietudes.
- Accesibilidad: facilidad a los servicios sin obstáculos
- Oportunidad: utilización de la atención en menor tiempo y de forma oportuna.
- Satisfacción global: complacencia obtenida

Según Jean Watson según "Teoría del cuidado humanizado" define el cuidado adecuado es el punto medio de la profesión de enfermería; se basa en la armonía entre la mente, el cuerpo y el alma a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona que recibe los cuidados y el cuidador.

Según Watson, la teoría representa un compromiso profesional para comprender la salud, la enfermedad y la experiencia humana a través del pensamiento transformador. "La investigación de la percepción Busca definir un resultado relacionado con los aspectos humanistas de la vida, afirmando que, al tratar a otros como personas únicas, el cuidador percibe los sentimientos del otro y reconoce su condición única". (20),

ANTECEDENTES:

Zepeda K. (21), durante el 2021, propuso como objetivo "valorar el nivel de satisfacción de madres y padres del recién nacido hospitalizado en relación con la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Universitario Central de Asturias durante febrero y marzo de 2021, en España". Utilizándose un método de tipo transversal, descriptivo, no

experimental, técnica aplicada fue la encuesta, con una muestra de 11 madres y 4 padres. Se Aplicó el instrumento “Care Assessment Instrument (Care-Q)”, a las madres y se obtuvo como resultado que el 73.3% manifiesta mayor satisfacción en cuanto se refiere a la atención de enfermería. Y según el cuestionario NICCSS la satisfacción de los padres en general fue 5.07 %, llegando a la conclusión de que el 93.3% de las madres y padres se mostró muy satisfecho con los cuidados recibidos por parte de enfermería.

Salcedo C. (22), durante el año 2020. El propósito de este estudio fue “determinar la relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibido por las madres de neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital General Babahoyo, Ecuador, en el año 2020”. Se utilizó un estudio cuantitativo y fundamental con un diseño descriptivo correlacional; la muestra de 97 madres fue seleccionada mediante la técnica de muestreo censal y encuestada mediante dos cuestionarios. Los resultados de la variable calidad de la atención y sus dimensiones arrojaron un puntaje regular de 72%, un puntaje bueno de 25% y un puntaje malo de 3%. Los resultados de la satisfacción y sus dimensiones indicaron un nivel estándar del 68%, un nivel bueno del 25% y un nivel inaceptable del 7%. Esto sugiere que existe una relación moderadamente positiva entre el nivel de calidad asistencial y el nivel de satisfacción de los pacientes.

Carranza Monserrate Jornet yoselin- Ortega Escalante Paula Viviana (23), Universidad de Guayaquil en el año 2018. Realizo un estudio para describir las intervenciones de enfermería previas a la conducta de los padres de un recién nacido prematuro, aplicadas en forma grupal a seis licenciados en enfermería de la unidad de neonatología del Hospital IESS San Francisco de Quito. El diseño de la investigación es descriptivo, fenomenológico, cualitativo y se utilizó una entrevista con preguntas abiertas y cerradas para conocer su intervención con los padres de los recién nacidos prematuros. Se

obtuvieron diversas perspectivas respecto a comportamientos como la aceptación o negación del bienestar del recién nacido, la angustia, la tristeza, la ira, la confusión y el estrés. En conclusión, es necesario proporcionar apoyo emocional, comprensión, empatía y humanismo, manteniendo siempre la calma, para proporcionar los cuidados, la orientación y el acompañamiento adecuados en las situaciones requeridas.

Pizarro Saavedra, Karen Miluska (24) en el Perú durante el año 2021 “Atención personalizada por el profesional de enfermería y satisfacción del paciente en Neonatología del Hospital Santa María, Cutervo, 2021”. El propósito de este estudio cuantitativo correlacional de corte transversal fue describir la relación entre la "atención personalizada por el profesional de enfermería y la satisfacción del paciente. Utilizando el Índice de Personalización de la Atención (IPC) y el "cuestionario Servqual modificado" por el MINSA, con una muestra de 168 usuarios, se determinó que la satisfacción global de los usuarios es de 72,3% y el IPC es bajo en 58,9%, lo que permite concluir que existe un bajo IPC y una baja satisfacción externa de los usuarios, lo que indica una relación positiva muy débil.

Quispe Lucana, Marisel Génesis (25), en el Perú durante el año 2020, realizó un estudio titulado “Percepción de la relación terapéutica de enfermería en los padres de recién nacidos hospitalizados en la unidad de cuidados neonatales y servicios de neonatología en un hospital II-2 Cono Norte, Lima 2019, con el objetivo de determinar la percepción de la relación terapéutica en padres de recién nacidos hospitalizados. El método empleado fue cuantitativo, descriptivo y transversal, con una sola variable; la técnica fue la entrevista y el instrumento fue un cuestionario de 20 preguntas; y el muestreo de 60 padres de recién nacidos fue no probabilístico. El 45% de los sesenta padres encuestados manifestó un nivel de percepción bajo, el 40% un nivel medio y el 15% un nivel excelente. Conclusiones: El 85 por ciento de los padres está insatisfecho con su percepción de la relación terapéutica enfermera - paciente.

Moreno Medina, Sheyla Verónica (26), en el Perú en el año 2019, planteó el estudio “Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, Hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019” con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción parental en el área crítica de neonatología. Con un estudio prospectivo, analítico y un diseño correlacional no experimental. Con una población de 141 padres de neonatos hospitalizados, cuyos datos fueron recogidos a través de un cuestionario compuesto por las dimensiones de las dos variables en estudio, los resultados revelaron que la calidad del servicio es considerada regular por el 61,0% y la satisfacción global fue moderadamente satisfecha por el 64,3%, siendo la relación entre ambas variables estadísticamente significativa.

IMPORTANCIA:

La satisfacción con los cuidados de enfermería está directamente relacionada con la recuperación y el bienestar emocional de la madre. La medición de la satisfacción se considerará una herramienta de referencia para la toma de decisiones en los cuidados de enfermería, donde se deben aunar esfuerzos para garantizar una atención óptima y la satisfacción de la madre respecto a los cuidados prestados por la enfermera. Las estrategias de intervención orientadas a las acciones de intervención serán identificadas con conocimientos y habilidades basadas en la comprensión científica y el humanismo. La importancia de este trabajo radica en que podemos identificar los problemas en cuanto a la insatisfacción de los padres con los cuidados del recién nacido y resolverlos de manera oportuna, generando así evidencia para mejorar los cuidados del recién nacido.

JUSTIFICACION:

La revisión de la literatura científica basada en datos informativos revela que existen estudios de satisfacción con los cuidados de enfermería en nuestro país, todos los cuales abordan la satisfacción con los cuidados de enfermería. Este estudio pretende identificar las carencias que impiden la prestación de cuidados de calidad a los neonatos. A su vez, los hallazgos estadísticos permitirán a las enfermeras mejorar la calidad de los cuidados de enfermería prestados a los recién nacidos en estado crítico en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales y fortalecer las relaciones interpersonales con los padres para lograr un alto nivel de satisfacción de los mismos.

Los resultados de las implicaciones prácticas del estudio serán compartidos con la oficina de calidad del hospital. Este estudio está motivado por la necesidad de determinar el nivel de satisfacción de los padres con la calidad de la atención brindada por las enfermeras neonatales del servicio de neonatología del Hospital Departamental de Huancavelica. Con los resultados y conclusiones se espera establecer parámetros de medición de la calidad del servicio y estrategias para la mejora continua de la calidad de la atención brindada por las enfermeras.

En términos de relevancia social, los neonatos hospitalizados en Huancavelica serán los beneficiarios de este estudio.

En cuanto al valor metodológico, el presente estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, no experimental, tiene como objetivo describir y correlacionar el nivel de calidad y el nivel de satisfacción de los padres con los cuidados de enfermería brindados en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de Huancavelica, Perú, en el año 2021. Además, con la aplicación de los cuestionarios se determinará el valor de las variables que los padres determinan desde su perspectiva, lo que aportará datos actualizados desde el punto de vista científico, ya que no existen estudios locales sobre este tema específico.

Dado lo anterior, surge la siguiente pregunta: ¿Existe una correlación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de Neonatología del Hospital de Huancavelica en el año 2022?

Como objetivo general se tuvo: Determinar la relación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de Neonatología del hospital de Huancavelica en el año 2022.

Objetivos específicos.

- Analizar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión de calidad humana y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica, Perú, en el año 2022.
- Analizar la relación entre la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería según la dimensión de calidad técnica y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica en el año 2022.
- Analizar la relación entre la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en relación a la calidad del entorno y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica en el año 2022.
- Relacionar la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción en la dimensión respeto al usuario de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica, 2022.

HIPÓTESIS:

Hipótesis General

H_G Existe una correlación entre la calidad de la atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de Neonatología del Hospital de Huancavelica - 2022.

H₀ No existe correlación entre la calidad de la atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de Neonatología del Hospital de Huancavelica - 2022.

II MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y Diseño de Investigación:

El objetivo de la presente investigación es describir las dos variables de estudio mediante un diseño no experimental en el que no se controlará ninguna variable.

Tipo de investigación:

Según la Taxonomía de Hernández Sampieri,(2014) dicha investigación es cuantitativa, correlacional de corte transversal, prospectiva (27):

Como la información es cuantitativa, el formato es cuantitativo. La correlación describe la relación entre las dos variables calidad de los cuidados prestados por el personal de enfermería del servicio de neonatología y satisfacción de los usuarios.

La información es tanto transversal como prospectiva porque se recoge a medida que se producen los acontecimientos.

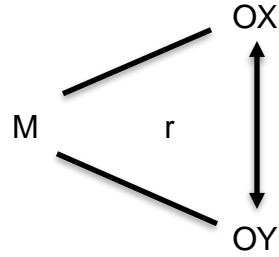
Diseño de la Investigación:

El presente estudio sigue un diseño transversal y no experimental. No hay manipulación directa de estas variables, por lo que no se trata de un experimento.

Transversal, donde los datos se recogen al mismo tiempo y en un momento determinado.

El objetivo es poder describir las variables y analizar su ocurrencia e interrelación en un momento determinado.(27),

Para la presente investigación se utilizará el diseño correlacional de corte transversal donde el esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra constituida por las madres de neonatos atendidos por el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Huancavelica

Ox = son las observaciones y mediciones de la variable 1 calidad de atención.

r = se entiende como la relación entre las dos variables calidad y satisfacción de las madres de recién nacidos.

Oy = son las observaciones y medición de la variable 2 satisfacción de las madres de los neonatos.

2.2 Población, Muestra y Muestreo (criterios de inclusión y exclusión).

2.2.1 Población:

La población de estudio estuvo constituida por 62 madres que fueron atendidas en el servicio de neonatología del hospital de Huancavelica durante el primer trimestre de 2022.

2.2.2 Muestra:

Para la obtención del tamaño de la muestra se aplicó la fórmula del tamaño muestral.

Dónde.
N
N = 62
P= 0.50
E= 0.05
Q = 0.95

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

n= muestra requerida

q= 0.50

z= 1.96

n= 62 x (1.96)² x 0.5 x 0.5

(0.05)² x (62-1) + (1.96)² x 0.5 x 0.5

n=53

Tamaño de la Muestra = 53

2.2.3 Criterios de inclusión y exclusión:

Se consideran todas las madres cuyos neonatos fueron atendidos en el servicio de neonatología.

Criterio de inclusión:

- Se considera que todas las madres que tienen la intención de participar voluntariamente en el mencionado estudio han dado su consentimiento informado.
- Se tendrán en cuenta todas las madres que hayan acudido al servicio de neonatología en un determinado trimestre de 2022.
- Se consideran todos los profesionales de enfermería del turno de día en el día de la recogida de datos.
- Se considerará a todo personal de enfermería según año de experiencia como mínimo de un año en el servicio.

- Se supone que todo el personal de enfermería tiene un mínimo de un año de experiencia en el servicio.
- Se considerará a las enfermeras que realizaban labor asistencial durante la diurna.

Criterios de exclusión

- Enfermeras cuya labor se dediquen a la parte administrativa.
- Madres que no tienen vinculo de atención el servicio de neonatología.
- Madres adolescentes menores de 18 años
- Madres que no respondieron a todas las preguntas presentadas en los respectivos instrumentos.
- Madres con algún problema de salud mental
- Madres que fueron obligadas a participar.

2.3 Variable (s) de Investigación:

El presente estudio propone como primera variable la satisfacción de las madres con la calidad de la atención recibida, según su titularidad, como variable cuantitativa con una escala de medición ordinal.

Definición conceptual: Es la sensación de satisfacción o bienestar que perciben los padres respecto a los cuidados prestados al recién nacido. Esta satisfacción es el resultado de diferenciar la experiencia de los cuidados de los beneficios previstos para el usuario o la familia. (9),

Definición operacional: Es la aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que la enfermera proporciona cuidados especiales para la recuperación de la salud del neonato, con un riesgo mínimo, aplicando conocimientos, actitudes y habilidades suficientes, y se identifican tres aspectos:

- Respeto al usuario.
- Eficacia
- Información completa
- Oportunidad
- Seguridad
- Satisfacción global

Como segunda variable, la calidad de los cuidados de enfermería prestados por el servicio de neonatología es una variable cuantitativa con una escala de medición ordinal.

Definición Conceptual: Es un servicio prestado y otorgado por un profesional de la enfermería a un recién nacido con algunos problemas de salud, que implica acciones y actitudes que tienden a proteger, mejorar y preservar la salud del recién nacido, así como a aliviar el sufrimiento y el dolor de la familia.

Definición operacional: La capacidad de interacción de la enfermera es la que le permite cuidar y manejar al recién nacido con cualquier problema de salud como un individuo, respetando sus derechos y creencias. En este tipo de cuidados se afirma que la terapia es fundamental entre los humanos y debe ser relacional, transpersonal e intersubjetiva. En virtud de las tres dimensiones:

- Calidad humana
- Calidad técnica científica
- Calidad del entorno.
-

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

La técnica empleada en este estudio es la entrevista personalizada, que establece una relación entre el investigador y el sujeto con el fin de obtener respuestas significativas a las preguntas planteadas sobre el tema en cuestión.

El instrumento: Se utilizarán dos encuestas, que son instrumentos o formularios estructurados, para obtener respuestas al problema

planteado y permitir a los encuestados expresar sus propias opiniones. La encuesta sobre la calidad de los cuidados consta de 15 preguntas elaboradas por las enfermeras. EMILIA MAYRA QUIJADA RAU JANELLI YOLANDA NARIO VASQUEZ, callao 2018 serán utilizadas en la investigación que fue validada con el Alfa de Cronbach 0,87. Se utilizará el SPSS versión 21. El cual considera los siguientes factores:

CALIDAD DE ATENCION	
DIMENSIONES	ITEMS
Calidad Humana	Empatía de la atención (1)
	Fiabilidad de la atención (4)
	Capacidad de respuesta (3)
	Seguridad de atención (2)
Calidad Técnica Científico	(5,6,7,8,9,10,11,12)
Calidad del Entorno	(13,14,15)

La Encuesta de Satisfacción del Usuario para Madres de Recién Nacidos consta de 14 preguntas que miden la satisfacción del usuario. Este instrumento de satisfacción estructurado ha sido validado por el departamento de Recursos Humanos de Es salud, que incluye los siguientes elementos:

SATISFACION DE LAS MADRES DE RECIEN NACIDOS	
DIMENSIONES	ITEMS
Respeto al usuario	(6,8)
Eficacia	(7,9,10)
Información completa	(.12.)
Un formulario Accesibilidad	(1,11)
Oportunidad	(.2.)
Seguridad	(3,4,5)
Satisfacción global	(13,14)

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.

Para el desarrollo de la investigación se gestionará los documentos respectivos con la dirección del Hospital Departamental de Huancavelica con dichos documentos se

podrá obtener el permiso de acceso al Servicio de neonatología y poder realizar el trabajo de campo abordando al personal de salud y madres del hospitalizados y aplicar los instrumentos respectivos.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos:

La recogida de datos se realizará en el primer trimestre de 2022. Se informará al equipo de enfermería del servicio de neonatología y se solicitará el consentimiento informado, destacando la estricta confidencialidad de los datos recogidos y los resultados obtenidos durante su participación. La ejecución total de los instrumentos se realizará en el transcurso de 15 días, y se coordinará con la disponibilidad de los profesionales de la salud y el tiempo para la fecha de aplicación del cuestionario, los instrumentos serán aplicados para determinar el conocimiento en un tiempo de 20 minutos.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS:

Para la realización del presente proyecto se realizará un análisis estadístico en una base de datos de Excel 2012 y de SPSS 48. De igual forma, se registrarán las puntuaciones obtenidas en las hojas codificadas del programa Microsoft Excel, y se clasificarán estadísticamente las variables y dimensiones, utilizando la suma de las puntuaciones totales de cada usuario; asimismo, los valores obtenidos serán la media aritmética y la desviación estándar se clasificarán estadísticamente en tres niveles para evaluar la calidad de los cuidados prestados por el profesional de enfermería y en tres dimensiones y la variable de satisfacción del paciente. para agrupar en base a niveles: satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS:

En un sentido moral, para el investigador, son las ventajas o desventajas que puede tener un avance científico, es decir,

percibir el perjuicio o beneficio que puede tener un descubrimiento o avance para la sociedad.

En cuanto a los cuatro principios bioéticos que mencionaremos tenemos:

Autonomía:

A, todas las madres de bebés prematuros fueron informadas de su decisión de participar y se les entregó un formulario de consentimiento para su aprobación y participación en el estudio.

Beneficencia:

Se informó a las madres de los beneficios que se obtendrían de los resultados de la investigación, lo que se traduciría en una mejora de las estrategias de atención.

No maleficencia:

Todas las madres de la muestra del estudio fueron informadas de que no había ningún riesgo asociado a la participación.

Justicia:

Las madres de los bebés prematuros fueron tratadas sin distinción, discriminación o preferencia.

III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de Actividades:

ACTIVIDADES	AÑO 2022																							
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	X	X	X	X																				
Búsqueda bibliográfica	X	X	X	X																				
Elaboración de la Sección: Introducción: Situación Problemática, Marco Teórico referencial y antecedentes.					X	X	X	X																
Elaboración de la Sección: Introducción: Importancia y justificación de la investigación.							X	X	X															
Elaboración de la Sección: Introducción: objetivos de la investigación.							X	X	X	X														
Elaboración de la Sección material y métodos: enfoque y diseño de investigación.							X	X	X	X	X													
Confección de la Sección: Introducción: Población, muestra y muestreo									X	X	X	X												
Confección de la Sección: Introducción: Técnica e instrumento de recolección de datos.											X	X	X	X										
Confección de la Sección: Introducción: Métodos de análisis estadísticos.													X	X	X	X								
Confección de la Sección: Introducción: Aspectos éticos.															X	X	X	X						
Confección de aspectos administrativos de estudio																	X	X	X					
Confección de los anexos.																	X	X	X					
Revisión del proyecto.																	X	X	X	X	X	X		
Aprobación del Proyecto.																							X	
Trabajo de campo.																								X

3.2 Recursos Financieros Recursos Financieros:

MATERIALES	2022						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	S/.
Equipos							
1 laptop	S/ 2,500.00						S/ 2,500.00
USB	S/ 25.00						S/ 25.00
Útiles de escritorio							
Lapiceros	S/ 2.00						S/ 2.00
Lápiz	2		2				S/ 4.00
Tableros				S/. 30			S/. 30
Hojas bond A4		S/ 25.00		25			S/ 100.00
Material Bibliográfico							
Libros	S/. 35	S/ 100.00	S/ 50.00	S/ 30.00			S/ 215.00
Fotocopias		30		S/ 50.00			S/ 150.00
Impresiones				40			S/ 90.00
Espiralado					S/. 30		S/ 80.00
Otros							
Movilidad						S/. 50	50
Alimentos	S/ 0.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 120.00
Internet	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 70.00
Imprevistos*		S/ 50.00				60	S/ 110.00
TOTAL	S/ 2,539.00	S/ 235.00	S/ 82.00	S/ 175.00	S/ 30.00	S/ 90.00	S/ 3,516.00

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Banny Maritza Cuenca Torres. Relaciones interpersonales entre el personal de enfermería y familiares de pacientes hospitalizados: Una revisión de la literatura. 17 Mayo. 2021;17; 894.
2. Fonseca Simone Alves da, Silveira Aline Oliveira, Franzoi Mariana André Honorato. Cuidado centrado na família na unidade de terapia intensiva neonatal (UTIN): 2022. :170-90.
3. Cuadra Pareja, Andrea. LA HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS EN SERVICIOS ESPECIALES PARA UNA ASISTENCIA DE CALIDAD. 22 Oct 2021 [Internet]. Disponible en: - UAL <https://www.ual.es> › grados › trabajofinestudios › curso
4. Sánchez-Veracruz, M^a José, Leal-Costa, César, Pastor-Rodríguez, Jesús David,. Relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés identificado en padres y madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivo neonatal. Epub 01-Jul-2017. 2017;270-91.
5. E.Regaira-MartínezMD,, C.Garcia-VivarPhD, RN. El proceso de información a los familiares en las unidades de cuidados intensivos: una revisión narrativa. 2021;32(1):18-32.
6. . Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Unicef. 2020; Disponible en: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/sites/unicef.org.dominicanrepublic/files/2020-02/Cada-Vida-Cuenta-Urgente-Necesidad-Poner-Fin-Muertes-Recien-Nacidos-2018.pdf>
7. Rev Cubana Enfermer. Oct-Dic2017. 33 n^a4.
8. Yenny Elers Mastrapa; María del Pilar. Master en Longevidad Satisfactoria Profesor Auxiliar.Facultad de Enfermería Lidia Doce. Disponible en: no hay ningún enlace refback.
9. Robles J, JC, Rodriguez N. N del carmen. Calidad de atención de las enfermeras relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos del servicio de neonatología sala 205 del hospital gineco-obstétrico Isidro Ayora periodo noviembre-enero [Internet] [tesis a texto completo]. [Ecuador]: Universidad Central de ecuador - Quito; 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6215>
10. Fernandez, M.; M, Sangopanta, G G. Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría [Internet] [Enfermeria Investiga]. [Ecuador]: Universidad Tecnica de Ambato; 2016. Disponible en: <http://ez.urosario.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.3df6c75647df4c0eb1fcab1eccd687d1&lang=es&site=eds-live&scope=site>

11. Ministerio de salud. Conmemoración del Día Mundial de la Prematuridad 2019. Nacer demasiado pronto: inicia nuestra lucha para que sean grandes. 2019; VOLUMEN 28-SE 46-2019. Disponible en: www.dge.gob.pe.
12. Akram Hernández-Vásquez, Carlos Rojas-Roque. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Lima Octdic 2019. vol.36 no.4.
13. Duran, F, Marquina C. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital virgen de Fátima Chachapoyas 2017 [Internet] [Tesis especialidad]]. [Peru]: universidad Pedro Ruiz Gallo; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3427>
14. Córdova J. Calidad Del Cuidado Enfermero Y Nivel De Satisfacción De Los Padres De Niños Con Infección Respiratoria Aguda, Servicio Pediatría [Internet] [tesis licenciatura]. [Peru]: Univ Inca Garcilaso la Vega; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192%0Ahttps://www.mendeley.com/viewer/?fileId=6c419d11-c524-decd-7749-7bdebb5b6f17&documentId=a085a1b4-7213-3633-97bd-6297f5734d38>
15. Medina, D. N. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una Clínica Privada [Internet] [tesis licenciatura]. [peru]: Universidad Ricardo Palma; 2016. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf
16. Ruales Jacome MA, Ortiz Pozo TN. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín [Internet] [Tesis especialidad]]. [Quito]: Instituto Superior de Investigación y Postgrado.; 2015. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4782>
17. Rios, C, Pezo B. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de Neonatos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional de Loreto, 2018 [Internet] [tesis licenciatura]. [Peru]: Universidad Peruana Union; 2018. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1096/Ceci_Tesis_Trabajo_Investigación_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
18. Equipo Editorial E. «Dimensiones del ser Humano»-. En: ultima edicion 16 de junio del 2021. Argentina: Etece; Disponible en: <http://concepto.de/dimensiones-del-ser-huamno/>.
19. Palomino, A., Rivera, E.; Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano heredia, Lima-2018. [Internet] [tesis licenciatura]. [Peru]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: <https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones>

20. Guerrero R., Meneses M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev enferm Herediana. 2016. :127-136.
21. Zepeda K. nivel de satisfacción materna – paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales [Internet] [Tesis especialidad]. [España]: Universidad de Oviedo; 2021. Disponible en: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y (1)
22. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Internet] [tesis licenciatura]. [Ecuador]: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Carranza Monserrate J yoselin, Ortega Escalante PV. Intervención de enfermería ante el comportamiento de los padres de un recién nacido prematuro en el área de neonatología del Hospital San Francisco de Quito en el periodo de mayo a agosto del 2019. [Internet] [tesis licenciatura]. [Ecuador]: Universidad de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53710>
24. Pizarro Saavedra KM. Vallejo “Atención personalizada por el profesional de enfermería y satisfacción del paciente en Neonatología del Hospital Santa María, Cutervo, 2021” [Internet] [tesis licenciatura]. [Peru]: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82468>
25. Quispe Lucana MG. “Percepción de la relación terapéutica de enfermería en los padres de recién nacidos hospitalizados en la unidad de cuidados neonatales y servicios de neonatología en un hospital II-2 Cono Norte, Lima 2019. [Internet] [tesis licenciatura]. [Peru]; 2019. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4187>,
26. Moreno Medina SV. Vallejo “Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, Hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019” [Internet] [tesis licenciatura]. [Peru]: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47339>.
27. Hernandez Sampieri R, Fernandez Callado C, Baptista Lucio P. En: Metodología de la Investigación. Quinta Ed. Toledo Castellanos A. Mexico: Mexico: McGraw-Hill/Interamericana; 2014.

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las Variables:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMESIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION DE LA VARIABLE
Calidad de Atención.	se considera calidad en la atención, al grupo de características técnicas, ámbito y humana en el cuidado de la salud de los individuos, con la intención de asegurar el más grande número viable de años de vida sana, a un precio social y económicamente válido, como para el sistema como para la población	Dimensión Técnico — científica: referida a los puntos científico - técnicos de la atención	Privacidad y seguridad	NOMINAL: (Si) = 1 (N0) = 0
			Escuchar y/o responder a las preocupaciones	
			Visita de la enfermera	
			Confianza	
			Alimentación	
			Presentación de la Enfermera	
			Visita de la familia	
		Dimensión Humana: referido a la atención interpersonal de la atención	Escuchar y/o responder a las preocupaciones	
			Empatía de la atención	
			Fiabilidad de la atención	
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad de atención	
			Material educativo	
Dimensión del Entorno: Se refiere a los premios que tiene la organización por brindar mejores servicios, creando valor agregado para los usuarios a un costo razonable y sostenible.	Tecnología			
	Solución de problemas institucionales			
Satisfacción de las Madres	Se refiere al estado mental de una persona como resultado de comparar el desempeño recibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Respeto al usuario. Trato y confianza al usuario	Escucharon y atendieron sus inquietudes transmitiendo confianza y seguridad en su estancia	NOMINAL: (Si) = 1 (N0) = 0
		Eficacia: examen completo al usuario	Visita diaria en el horario establecido, fórmulas lácteas a la temperatura indicada y en el horario establecido, apariencia física e higiene	
		Información completa: explicación con palabras fáciles a las indicaciones	Orientación sobre el alta del recién nacido	ORDINAL: (Siempre= 5) casi siempre =4 A veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 0 Ordinal: (Excelente = 5) (Buena = 4) (Regular = 3) (mala = 1) (Pésima = 0)
		Accesibilidad: creencias y horario accesible al usuario	Trámites administrativos son rápidos y sencillos hubo facilidades para la visita de los familiares	
		Oportunidad: tiempo de espera para ser atendido	Encontró cama disponible	
		Seguridad: comodidad, limpieza y privacidad en su atención recibida	Limpieza de los ambientes. La ropa de la cama estuvo limpia y ordenada existió privacidad y seguridad en la habitación	
		Satisfacción global: satisfacción de la atención recibida	Califique la atención recibida. Califique el trato de la enfermera	

ENCUESTA A LAS MADRES DE LOS NEONATOS SOBRE LA CALIDAD DE ENFERMERIA

I. PRESENTACIÓN:

Esta encuesta tiene por objeto determinar las diferentes opiniones de las madres sobre la calidad de la atención prestada a los recién nacidos en el hospital. Le rogamos que dé su opinión de forma objetiva, ya que será de gran ayuda para que el hospital mejore la calidad de la atención en nuestra comunidad local, contribuyendo así a la ciencia.

II. INSTRUCCIONES:

A la vista de lo anterior, me gustaría solicitar algunos datos y opiniones sobre los siguientes temas, que serán recogidos con fines de investigación en un futuro próximo. Por favor, tache la respuesta con la que esté de acuerdo. Por favor, lea atentamente la siguiente lista de temas y, según su perspectiva, marque con una "X" la casilla correspondiente.

Edad

Nivel de Instrucción:

III. CALIDAD DE ATENCIÓN POR LA ENFERMERA:

En el servicio de neonatología la atención brindada por la enfermera cuida los siguientes aspectos:

N.º	Nº PREGUNTAS	SI	NO
1	La enfermera le saluda cordial al iniciar su atención		
2	Recibió de la enfermera la información sobre las condiciones en que nació el bebe		
3	La enfermera uso el contacto físico colocando en su pecho del recién nacido		
4	Tomo en cuenta la enfermera sus opiniones y sugerencias en cada momento durante su estancia.		

5	Le explico la enfermera con palabras fáciles sobre los signos de alarma del recién nacido		
6	La enfermera le enseñó la limpieza del cordón umbilical		
7	La enfermera le enseñó sobre el baño del recién nacido		
8	Le brindo la enfermera la explicación cuidados del recién nacido en casa		
9	La enfermera le enseñó a detectar al recién nacidos con hambre		
10	Recibió importancia sobre lactancia materna		
11	La enfermera le brindo información sobre actividades administrativas que se realizan en el servicio en el momento del ingreso		
12	Durante su permanecía en el servicio de neonatología tuvo en todo momento privacidad		
13	Recibió usted material educativo del cuidado del recién nacido de la enfermera		
14	Considera usted necesario la adquisición de nuevos equipos para la implementación del servicio de neonatología		
15	La enfermera brinda interés para ayudarlo a solucionar problemas ocasionados por la Institución		

Esta encuesta es según la referencia bibliográfica 17 y su confiabilidad según Cronbach se encuentra en el anexo 06

¡Muchas gracias por su participación!

IV. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:

1. ¿Los trámites administrativos para hospitalizarse son rápidos y sencillos?
Si No.....
2. ¿Encontró cama disponible en el momento indicado?
Si No
3. la limpieza de los ambientes es:
Excelente Buena..... Regular..... Mala.....
Pésima.....
4. ¿La ropa de cama estuvo limpia y ordenada?
Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....
5. ¿Existió privacidad y seguridad en su habitación?
Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....
6. ¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a escucharlo y atender sus inquietudes?
Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....
7. ¿La visita de la enfermera se dio diariamente y en el horario establecido?
Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....
8. ¿El personal de enfermería, le transmitió confianza, seguridad en su estancia?
Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....
9. ¿Los alimentos llegaron a la temperatura adecuada y a la hora indicada?
Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....
10. ¿La apariencia física e higiene de la enfermera fue?
Excelente Buena..... Regular.....Mala.....Pésima.....

11. ¿Hubo facilidades para la visita de los familiares?

Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....

12. ¿La orientación que le dieron sobre su tratamiento a seguir el día del alta fue?

Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....

13. En conclusión, califique la atención recibida.

Siempre Casi siempreA veces..... Casi nunca
Nunca.....

14. Califique el trato de la enfermera.

Excelente Buena..... Regular.....Mala.....Pésima.....

Fuente: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DE Es salud.

Anexo C: Consentimiento Informado y/o Asentimiento Informado.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Se le invita a participar en este estudio de investigación relacionado con la salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender las siguientes secciones.

Título del proyecto: Calidad de Atención brindado por el profesional de Enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología en un hospital de Huancavelica 2022.

Nombre del investigador principal: Lic. Rayda Reginaldo Quispe.

Propósito del estudio: Determinar de qué manera la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital de Huancavelica – 2022

Determinar la relación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del Hospital de Huancavelica - 2022.

Beneficios por participar: Tiene la oportunidad de conocer los resultados de la investigación a través de los medios más adecuados (individualmente o en grupo), lo que puede ser muy beneficioso para su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: Su información será confidencial; sólo los investigadores tendrán acceso a ella. Aparte de esta información confidencial, usted no será identificable en los resultados publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si tiene alguna pregunta adicional sobre el desarrollo de

este estudio o la investigación, por favor, póngase en contacto con REGINALDO QUISPE, RAYDA, el autor del trabajo (número de teléfono móvil: 948095650; correo electrónico: regina003@hotmail.com).

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Afirmo que he leído y comprendido el formulario de consentimiento, que he tenido la oportunidad y el tiempo de hacer preguntas, que han sido respondidas satisfactoriamente, que no he percibido coacción ni he sido influenciado indebidamente para participar o seguir participando en el estudio, y que acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante:

No de DNI: _____

No de teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Nombre y apellidos del investigador: Rayda Reginaldo Quispe.

No de DNI: 40781106

N° teléfono móvil 948095650

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....
Firma del participante

ANEXO D. MATRIZ DE CONSISTENCIA: CALIDAD DE ATENCION BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE HUANCVELICA 2022.

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
I.PROBLEMA	II.OBJETIVO	III.HIPÓTESIS
¿Existe una correlación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de Neonatología del Hospital de Huancavelica - 2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de Neonatología del hospital Huancavelica - 2022.	<p>H_g Existe una correlación entre la calidad de la atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica - 2022.</p> <p>H_o No existe correlación entre la calidad de la atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de Neonatología del Hospital de Huancavelica - 2022.</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
IX. POBLACION Y MUESTRA	X. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	XI. TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	XII. METODOS DE ANALISIS ESTADISTICOS
<p>La población está conformada por 62 madres de familia de la unidad de Neonatología.</p> <p>La muestra será 53 padres de familia obtenida de forma probabilística no estratificado.</p>	<p>Según la Taxonomía de Hernández Sampieri, la investigación se realizará con un enfoque cuantitativo, ya que sus datos se analizarán a través de la medición numérica y el análisis no estadístico; según el análisis y alcance de los resultados, será de tipo correlacional, ya que se intentará explicar la relación existente entre las variables; y según el periodo y el tiempo, será prospectiva, ya que los datos se recogerán a partir de la ejecución del proyecto.</p>	<p>Las técnicas que se emplearán en la recogida de datos serán las encuestas, que se llevarán a cabo con los siguientes instrumentos: un cuestionario administrado a una población determinada.</p>	<p>Para comprobar la hipótesis del estudio, se utilizarán pruebas estadísticas descriptivas como las frecuencias absolutas y las medidas de tendencia central, así como pruebas de chi-cuadrado y la prueba de correlación de Spearman para evaluar la correlación entre las variables. Se utilizarán gráficos y tablas estadísticas para presentar los resultados. La información proporcionada en la recogida de datos se procesará automáticamente utilizando la versión más reciente del paquete estadístico SPSS 23.</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General ¿Existe una correlación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital Huancavelica 2022?</p> <p>-</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos . Analizar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital Huancavelica, 2022. . Analizar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad técnica y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica, 2022.</p>	<p>Hipótesis General HG: Existe una correlación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica 2022.</p> <p>Ho no existe correlación entre la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica 2022.</p> <p>Hipótesis correlacional: La interacción social en la atención con calidad está relacionada con el cuidado oportuno según satisfacción de las madres en la unidad de neonatología en el Hospital de Huancavelica, 2022.</p>	<p>Variable 1 Calidad de atención del profesional de enfermería</p> <p>Variable 2 Satisfacción de las madres de los neonatos de un Hospital de Huancavelica</p>	1. CALIDAD HUAMAN	Amabilidad en la atención	<p>Tipo de Investigación Cuantitativo descriptivo.</p> <p>Diseño de estudio: No experimental transversal correlacional</p> <p>Etapas de la Investigación: Planificación operalización metodológica. Análisis y consolidación de la información. Comunicación y difusión</p>	<p>POBLACIÓN La población de estudio estará conformada por 69 madres que recibieron atención en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica, en el primer trimestre 2022.</p> <p>MUESTRA 53 madres de recién nacidos se aplica una muestra no probabilística por conveniencia, es decir, las madres seleccionadas se hacen por su accesibilidad y proximidad al investigador. (Hernández 2010)</p> <p>DISEÑO MUESTRAL</p>	<p>Encuesta de calidad de atención de las enfermeras y la encuesta de satisfacción de las madres de neonatos.</p> <p>PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICOS Y ANÁLISIS DE DATOS SPSS V21 EXCEL 2012 Prueba estadística Correlación de Rho Spearman</p>
					Confiabilidad de la atención			
					Amplitud de respuesta			
					Estabilidad de la atención			
				2. CALIDAD TÉCNICO CIENTÍFICA	Reserva y protección			
					Prestar atención a las inquietudes			
					Visita de la enfermera			
					Confianza			
					Nutrición			
					Presentación de la enfermera			
					Visita de la familia			
					Orientación del tratamiento			
				3. CALIDAD DEL ENTORNO	Material educativo			
	Tecnología							
	Solución de problemas institucionales							
1. Respeto al usuario	Trato amable y calidad con sentido confianza al usuario							
2. Eficacia	Exámenes minuciosos del usuario							
3. Información completa	Explicación con palabras claras y							

<p>. Analizar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad del entorno y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica, 2022.</p> <p>. Relacionar la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad del entorno y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica, 2022.</p> <p>. Relacionar la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en la unidad de neonatología del hospital de Huancavelica, 2022.</p>				sencillas a las indicaciones		$a = \frac{NKZp.a}{e2(N + 1) + k2.a.a}$ <p>Muestreo probabilístico.</p>	
			4. Accesibilidad	Creencias y horario accesible al usuario.			
			5. Oportunidad	Minimizar el tiempo de espera para la atención.			
			6. Seguridad	Comodidad, limpieza y privacidad en su atención recibida.			
			7. Satisfacción global	Satisfacción de la atención recibida			