

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



Tesis

**Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el
servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San
Martín 2019**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
“AREA DEL CUIDADO PROFESIONAL: ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN
CUIDADOS CRÍTICOS CON MENCIÓN EN NEONATOLOGÍA”**

INVESTIGADORAS:

Lic. Enf. Aguirre Paz, Yanira Del Pilar

Lic. Enf. Bocanegra Vega, Yoheli Natali

ASESORA:

Mg. Chaname de Hernández, María Lucia

Lambayeque, Perú

2022

Aprobado por:



Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla
Presidenta del Jurado



Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano
Secretaria de jurado



Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado
Vocal de jurado



Mg. María Lucía Chaname de Hernández
Asesora

CONSTANCIA DE ORINALIDAD DE LA TESIS

Yo, **MARÍA LUCIA CHANAME DE HERNÁNDEZ**, docente asesora de la Tesis presentada por las licenciadas:

Lic. Enf. Aguirre Paz, Yanira Del Pilar

Lic. Enf. Bocanegra Vega, Yoheli Natali

Titulada “**Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019**”. Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin. La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada uno de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 04 de abril de 2022



Mg. María Lucia Chaname de Hernández
Asesora



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N°013-2022-UI-FE



Siendo las 3.53 pm. del día 08 de julio del 2022, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/tua-dtof-cco>, los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: "SATISFACCIÓN DE LA MADRE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA – HOSPITAL II-I MOYOBAMBA, SAN MARTÍN 2019" designados por RESOLUCIÓN/DECRETO N° 049-2020-UI-FE de fecha 19 de febrero del 2020, con la finalidad de Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla	Presidente
Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano	Secretario
Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado	Vocal
Mg. María Lucia Chanamé de Hernández	Asesora

El acto de sustentación fue autorizado por RESOLUCIÓN N° 179-V-2022-D-FE de fecha 08 de julio.

La tesis fue presentada y sustentada por los **Lic. Enf:** Lic. Yanira del Pilar Aguirre Paz y Yoheli Natali Bocanegra Vega, y tuvo una duración de 67 minutos. Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de diecisiete (17), con mención de **BUENO**.

Por lo que queda(n) APTA (s) para obtener el Título de Segunda Especialidad "Área del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en Cuidados Críticos con Mención en Neonatología" 2019. de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Enfermería y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 5.00 pm, se dio por concluido el presente acto académico, con la firma de los miembros del jurado.

.....
Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla
Presidenta

.....
Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano
Secretaria

.....
Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado
Vocal

.....
Mg. María Lucia Chanamé de Hernández
Asesor

DEDICATORIA

A Dios padre por darme las
fuerzas para continuar creciendo
profesionalmente

A mi familia, quienes siempre me
apoyan en los retos y objetivos
personales y profesionales.

A mi padre que está en el cielo, le
dedico este logro porque siempre
me alentó a crecer en todo sentido

YANIRA

Al padre celestial, por guiar mi camino
personal y profesional.

A los pilares de mi crecimiento, mis
padres y hermanos, quienes brindaron
su apoyo incondicional en los retos y
proyectos que emprendo como
profesional.

YOHELI NATALI

AGRADECIMIENTO

Principalmente a las madres quienes tenían a sus bebés hospitalizados en el área de neonatología por su valioso apoyo para poder culminar la investigación.

A los directivos del Hospital II-1 de Moyobamba y jefes del servicio hospitalario de neonatología por brindarnos la información para recabar la información necesaria para la presente investigación.

A los miembros integrantes del jurado, por sus valiosos aportes que permitieron culminar nuestro estudio.

A la plana docente de la Especialidad en enfermería por brindarnos los conocimientos y la formación necesaria para cumplir la meta de ser especialistas.

A la Mg. María Lucía Chanamé de Hernández, por guiarnos y motivarnos para poder culminar la investigación.

RESUMEN

El **objetivo** del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología – Hospital II- 1 Moyobamba, San Martín 2019. **Método:** el tipo de diseño fue no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal. Se trabajó con una población de 36 madres con recién nacidos hospitalizados en diciembre del año 2020, que cumplieran con los criterios de inclusión; para la recolección de la información se utilizó la entrevista y como instrumento el cuestionario con una confiabilidad por Alpha de Cronbach (0.75). Los resultados fueron analizados a través del programa SPSS V.25, se tuvo en cuenta los principios éticos. **Resultados:** el 69.4 % (25) de las madres tiene una satisfacción alta sobre el cuidado enfermero y el 30.6 % (11) satisfacción media. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, se observa predominantemente alta satisfacción en cuanto a la dimensión Técnica científica (77.8 %), en la dimensión Humana (80.6 %) y en la dimensión Entorno (63.9 %). **Conclusión:** las madres en su mayor porcentaje expresan un alto nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda el enfermero; se debe tener en cuenta que en las tres dimensiones se encuentra un nivel medio de satisfacción, evidenciando la necesidad de mejorar el cuidado enfermero.

***Palabras Claves:** satisfacción de la madre, cuidado enfermero, servicio de neonatología*

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of satisfaction of the mother about the nursing care in the Neonatology service - Hospital II-I Moyobamba, San Martin 2019. Material and methods: the type of design was non-experimental, with a quantitative, descriptive approach, transverse. We worked with a population of 36 mothers with newborns hospitalized in December 2020, who met the inclusion criteria; For the collection of information, the interview was used and the questionnaire as an instrument with a reliability by Cronbach's Alpha (0.75). The results were analyzed through the SPSS V.24 program, ethical principles were taken into account. Results: 69.4% (25) of the mothers have high satisfaction with nursing care and 30.6% (11) average satisfaction. Regarding the dimensions of satisfaction, high satisfaction is predominantly observed in the Technical-Scientific dimension (77.8%), in the Human dimension (80.6%) and in the Environment dimension (63.9%). Conclusion: mothers in their highest percentage express a high level of satisfaction about the care provided by the nurse; however, it must be taken into account that in the three technical-scientific, environmental and human dimensions, a medium level of satisfaction is found, evidencing that there is a need for nurses to improve nursing care.

Keywords: *mother's satisfaction, nursing care, neonatology service*

ÍNDICE

	Pág.
Constancia de originalidad	iii
Acta de sustentación	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
 INTRODUCCIÓN	 1
 CAPITULO I: MÉTODOS Y MATERIALES	 5
1.1. Diseño metodológico	6
1.2. Población muestral y muestreo	6
1.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	7
1.4. Método de procesamiento de la información	9
1.5. Principios Éticos	9
 CAPITULO II: RESULTADOS Y DISCUSION	 11
2.1. Resultados	12
2.2. Discusión	16
 Conclusiones	 21
Recomendaciones	22
Referencias Bibliográficas	23
Anexos	27

INTRODUCCIÓN

Dentro de la atención de enfermería en neonatología, la satisfacción de las madres es de vital importancia como indicador sobre el cuidado brinda el profesional; dado que proporciona información referente a la perspectiva del beneficiario sobre las actividades atencionales que realiza la entidad hospitalaria y los esfuerzos del sistema para cubrir tales expectativas (1). Por cuanto, el usuario se encontrará satisfecha al ser asistida con la atención brindada por el personal de enfermería teniéndose en cuenta desde que ingresa al servicio de salud, siendo un indicador que amerita ser prioridad en cuanto a la calidad del servicio (2).

La Organización prestadora de salud refiere que los servicios en la salud tienden a enfrentarse sobre diversas presiones, amenazas, desafíos para poder lograr y mantener la satisfacción de las madres en los diferentes servicios, asimismo ha identificado la “satisfacción del usuario” como uno de los objetivos centrales de la evaluación de los logros del sistema de salud, y esto se basa en el hecho de que la mejora de la calidad de la atención médica siempre debe reflejarse en los resultados de salud. (3).

Enfermería se preocupa por la satisfacción de las personas que cuidan, lo cual es importante para adaptar estrategias de mejora (4). Cuando el usuario presenta satisfacción es un indicador que se interpreta que la atención se está realizando con buena calidad. Sin embargo, las madres de los neonatos que, a estar satisfechos dentro del hospital, es un indicador de que las enfermeras están cumpliendo con los cuidados adecuados en los diferentes servicios. Resultando importante conocer la opinión de los beneficiarios acerca del servicio y atención recibida por las enfermeras y tener en cuenta que los usuarios que están satisfechos puedan culminar las sugerencias brindadas (5).

Actualmente se puede evidenciar que el usuario está siendo afectado por la escasa prestación de calidad del profesional de enfermería generando una brecha en la relación enfermero - paciente. Ante esta problemática es necesario conocer el cuidado que la enfermera brinda a los (las) hijos de las madres y cuan satisfechas se encuentran

ellas (6). Las investigaciones realizadas respecto a la existencia de satisfacción que se encuentran familiares usuarios sobre la atención, se dice que en estos últimos años se encontró que debe ser importante que el personal de enfermería tienda a demostrar una buena atención hacia el paciente, creando en ello que ésta se encuentre satisfecha, aplicando como medida la calidad de servicio (7).

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, refiere que la Organización Mundial de la Salud, y el Banco Mundial, los servicios están disminuyendo en calidad en el ámbito de salud. En las diversas investigaciones que se realizaron en 8 países del Caribe y África percibieron que los servicios de atención de salud materno infantil fueron ineficaces y deficientes la cual demuestra la insatisfacción del usuario con los servicios en la salud (8).

Algunos estudios realizados a nivel internacional evidenciaron que existe regular satisfacción sobre la asistencia del personal de enfermería brindadas hacia las madres con neonatos internados en el servicio de neonatología (mayor a 60 %). Dentro de estos estudios están las investigaciones de Acosta M., y Portillo R (9,10) en Colombia, Rualez M. y Sailena S (11, 12) en Ecuador, quienes encontraron como resultados que predomina un nivel bajo de satisfacción sobre el cuidado enfermero; esta insatisfacción está influenciada por el trato poco cálido de las enfermeras, demora en la atención y la falta de permanencia y continuidad de los servicios los cuales fueron reportados por las madres.

En Perú, un estudio encontró que la atención de personal de enfermería como regular a mala en cuanto a la satisfacción de los familiares de niños que se encontraban hospitalizados en un 73.3 %, evidenciando que existe una inadecuada atención. Por lo tanto, muchos padres de familia, cuyos niños estuvieron de 7 a 12 días de permanencia en el hospital donde recibieron una inadecuada atención de calidad quien fue realizada por el personal de enfermería. (13)

Algunos estudios encontrados a nivel nacional como las investigaciones de Alvaron G. y Gómez I. (14, 15) en Lima, Catamayo K (6) en Huancayo, Guevara L (16) en Trujillo, Molina T (17) en Bagua, Castillo J (18) en Chachapoyas; encontraron como nivel medio en cuanto a la satisfacción en el cuidado de las madres dentro del

servicio de Neonatología, es decir de modo regular (mayor al 50 %). Sin embargo, algunas madres en menor medida refirieron tener alta satisfacción y baja satisfacción en cuidado por parte de enfermería. Las madres refirieron que algunas situaciones relacionadas a su poca satisfacción fueron: el trato frío de las enfermeras, no se siente total disposición de las enfermeras para solucionar los problemas de sus niños.

Esta realidad no es ajena para el Hospital de Moyobamba por ser de nivel II-1, tienen una gran demanda de atención; sin embargo, la institución no cuenta con el personal suficiente para atender dicha demanda, generando en el usuario insatisfacción, quejas y reclamos, algunos familiares en el área de neonatología mostraron estar insatisfechos con el profesional de enfermería en cuanto a su servicio, percibiendo una inadecuada información sobre el estado de sus hijos y que la información que daban no era específica y clara, entretanto cuando querían a realizar consultas, el personal no era accesible a sus interrogatorios. Demostrando que anhelarían que existiera un personal donde brinde el cuidado necesario como el tiempo en cuanto a sus recién nacidos generando así una pronta mejoría.

En el servicio de Neonatología el personal de salud atiende un promedio de 48 recién nacidos al mes, con un promedio de duración de la estancia hospitalaria de 20 días. Las madres son mayormente jóvenes y adultas con instrucción educativa nivel secundario y sus roles son ser amas de casa. Respecto a la satisfacción en el servicio de Neonatología, no se ha indagado específicamente la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados, respecto a si éstas se encuentran satisfechas respecto al cuidado técnico, humano y el entorno de atención en el servicio.

Por ello, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología del Hospital II-1 de Moyobamba, en la región San Martín 2019?. El objetivo de la investigación fue identificar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología – Hospital II-1 de Moyobamba, San Martín 2019; y los objetivos específicos fue identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en las dimensiones técnico-científica, humana y entorno.

Esta investigación se justifica, por la problemática que existe sobre la insatisfacción de algunas de las madres respecto al cuidado de enfermero durante su estancia llevada en el área de neonatología, considerando que es una problemática observada en los hospitales desde el contexto nacional hasta el local. El tener hospitalizado a su hijo en el servicio de neonatología en las madres produce una situación difícil de molestia porque piensa que no lo atienden rápido a sus bebés, Por ello es importante conocer su satisfacción para determinar estrategias adecuadas para mejorar el cuidado de enfermería, por ello los resultados son necesarios porque permitirán asumir nuevas estrategias para el cuidado de enfermería.

La presente investigación contiene introducción, en el Capítulo I: incorpora el marco metodológico y en el Capítulo II: se muestran los resultados, discusión y finalmente las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

MÉTODOS Y MATERIALES

I. MÉTODOS Y MATERIALES

1.1. Diseño metodológico.

El diseño de investigación es no experimental, de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Fue de tipo no experimental, ya que no hubo control o manipulación de las variables de estudio, obteniendo como resultado tal como se ha investigado. Enfoque cuantitativo, donde los datos que se han adquirido han sido medibles y sujetos bajo el análisis estadístico cuya finalidad fue encontrar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado del enfermero en el servicio de Neonatología del hospital de Moyobamba. Descriptivo, porque se determinó “cómo está” la situación en cuanto al nivel de satisfacción de la madre respecto al cuidado del enfermero en el área de Neonatología. De corte transversal, ya que los resultados fueron adquiridos en una sola circunstancia, generando una partición en el tiempo, específicamente los datos fueron recolectados en diciembre del año 2020 en el Servicio de Neonatología del Hospital en estudio (10).

El diagrama de estudio fue el siguiente:

$$M \rightarrow O1$$

Dónde:

M = Muestra (madres con neonatos hospitalizados)

O1 = Observación de la variable (Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero)

1.2. Población muestral y muestreo

Población constituida por las madres, cuyos niños se encontraron hospitalizados en el servicio de Neonatología, siendo un total de 36 madres con sus hijos RN internados en el Hospital de Moyobamba durante diciembre del año 2020.

Criterios de inclusión:

- Recién nacidos hospitalizados con sus madres.
- Madres que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Madres que no querían colaborar en la investigación,
- Madres con neonatos que se encuentran en alojamiento conjunto.
- Madres con neonatos mayores del mes.

Población Muestral

Como la población fue de 36 madres, las investigadoras decidieron trabajar con las 36 madres que cumplieron los criterios de inclusión.

Muestreo:

Se empleó el muestreo no probabilístico considerándose los criterios de inclusión y exclusión.

1.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de los datos.

Se utilizó como técnica la encuesta la cual consiste en un procedimiento que ayudó en la obtención de resultados, implicando una serie de pasos con la finalidad de preguntarles a las madres de manera directa sobre si se encuentran satisfechas con el cuidado enfermero del servicio de Neonatología (10), y como instrumento se utilizó el cuestionario que evaluó la satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería el instrumento fue desarrollado por Delgadillo D. (20), permitió conseguir datos de las madres, referente al nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado de enfermería del recién nacido durante la estancia hospitalaria. El cuestionario tiene 36 ítems agrupados en 3 dimensiones: técnico científico (9 ítems), humana (15 ítems) y entorno (12 ítems). La escala de los ítems es de tipo Likert con 5 opciones (1: Nunca, 2: Rara vez, 3: Algunas veces, 4: Frecuentemente y 5: Siempre).

Para la valoración del cuestionario se realizó bajo el criterio de juicio de expertos; analizado según la prueba Binomial y la tabla de concordancia. Por ello, se determinó la validez por medio de la verificación del instrumento de acuerdo a la valoración de 8 expertos en la temática; se realizó una prueba piloto el cual se encontró la validez interna a través de la prueba ítem a ítem; por otro lado, según el test coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo valores aceptables de validez ($r >$

0.20). Para la confiabilidad estadística se determinó con la prueba de Alfa de Cronbach, el cual se obtuvo un valor > 0.5 ; indicando la alta confiabilidad del instrumento con 0.75.

El instrumento demuestra la siguiente medición respecto al nivel de satisfacción de las madres:

Variable en general:

Nivel de satisfacción	PUNTAJE
Alto	133 – 180 puntos.
Medio	85 – 132 puntos.
Bajo	36 – 84 puntos.

Dimensión técnico científica:

Nivel de satisfacción	PUNTAJE
Alto	34 - 45.
Medio	22 - 33.
Bajo	9 – 21.

Dimensión humana:

Nivel de satisfacción	PUNTAJE
Alto	56 - 75.
Medio	36 - 55.
Bajo	15 – 35.

Dimensión entorno:

Nivel de conocimiento	PUNTAJE
Alto	45 – 60.
Medio	29 - 44.
Bajo	12 - 28.

1.4. Método de procesamiento de la información

En cuanto a la recopilación de información, se tuvo por presentar una solicitud

al director del hospital de Moyobamba para la aplicación del trabajo de estudio, coordinando luego con la jefatura del área de neonatología donde se acordó las fechas y horas para la ejecución del instrumento. Para el encuentro con las madres se visitó el servicio de neonatología durante diciembre del 2020, encontrando aquella población que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Para la ejecución del instrumento se dio a conocer acerca del objetivo de la investigación haciendo que firmen el consentimiento informado a las madres (Anexo 02)

. El instrumento se aplicó durante en un aproximado de 15 minutos en el servicio de neonatología, informándoles previamente a las madres sobre la investigación, indicándoles el tiempo de llenado del instrumento y que será autoadministrado. Culminada el recojo de información, se agradeció a las madres, personal de enfermería y director del hospital. Luego se procedió a procesar y tabular la información para su posterior análisis.

La información que se recolectó se desarrolló en el programa estadístico SPSS con versión 25 y con la hoja de cálculo Excel 2016, analizándose con estadística descriptiva (distribución de frecuencias absolutas y relativas), finalmente los resultados se presentan mediante gráficos de barra.

1.5.Principios Éticos.

En cuanto a los principios éticos se tuvo por considerar:

- **Principio de Beneficencia:** Se refiere a evitar un daño ya sea físico o psicológico a participantes en el estudio. En el trabajo se brindó toda la información necesaria sobre los procedimientos a realizar garantizando que ninguno de ellos acarree daño o perjuicio.
- **Principio de Respeto a la Dignidad Humana:** se refiere al derecho ilimitado sobre el conocimiento de la información referente al estudio y a la autodeterminación, en el cual los sujetos de estudio son considerados entidades autónomas. En el presente estudio los participantes hicieron uso de su derecho a tomar la decisión voluntaria si participar o no en la investigación, sin ningún tipo de riesgo o maltrato. Los participantes decidieron participar de manera voluntaria firmando el consentimiento informado.

- **Principio de Justicia:** se refiere a que los participantes de un estudio deben tener un buen trato, equitativo, legítimo y sobre todo al secreto durante el proceso de investigación (antes, durante y después). En el estudio se realizó una selección sin discriminación de los sujetos de estudio, se les trató sin perjuicios, y se dio cumplimiento a todos los acuerdos establecidos, los participantes tuvieron acceso a los investigadores en cualquier momento de la investigación a fin de aclarar cualquier información que deseen (19).

CAPITULO II

RESULTADOS Y DISCUSION

II. RESULTADOS Y DISCUSION

2.1. Resultados e interpretación de datos

En sentido se presentan a continuación las siguientes tablas que responden a los objetivos.

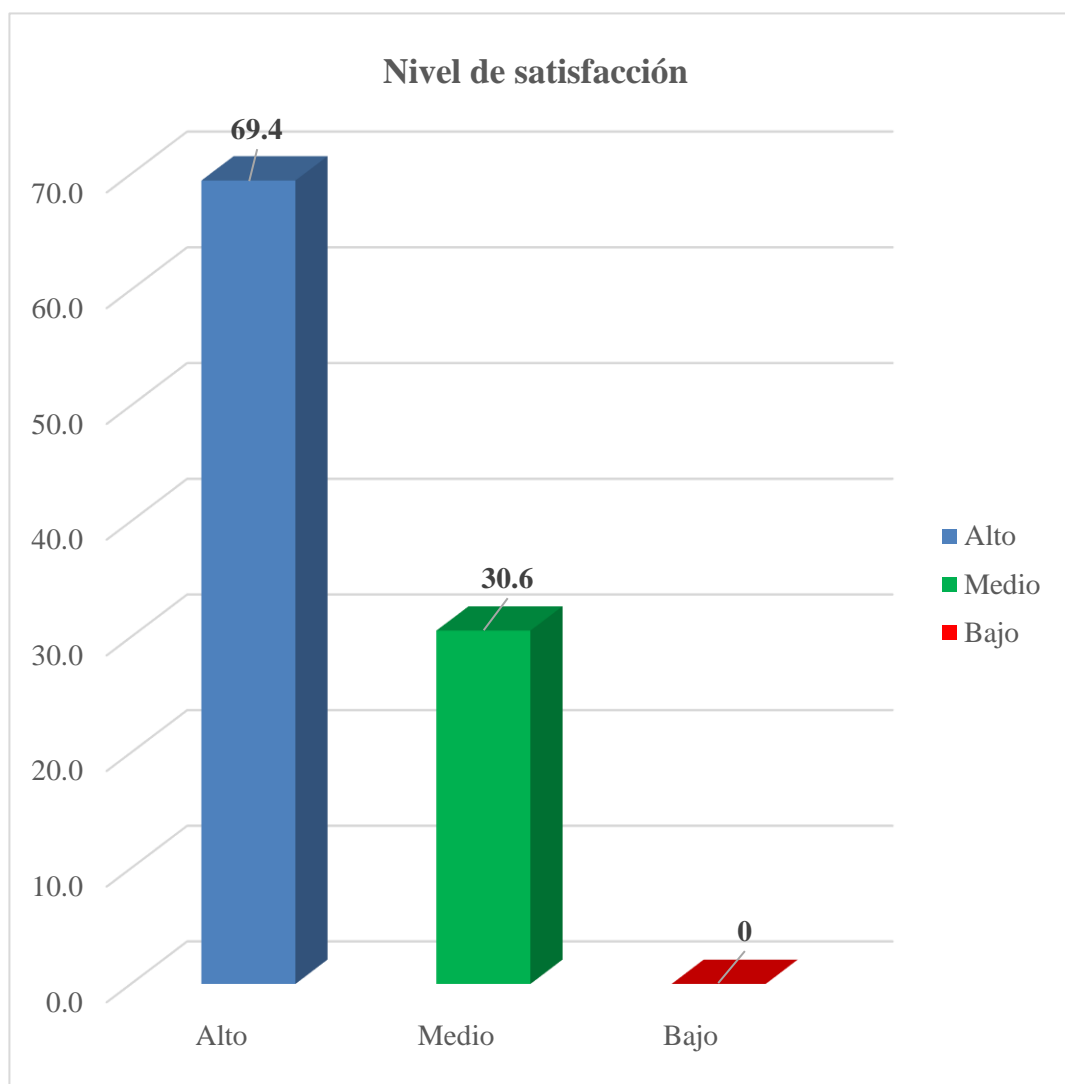


Figura 1: Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2019.

Fuente: Encuesta aplicada a madres investigadas

En el estudio se observa que el 69.4 % (25) madres encuestadas tiene una satisfacción alta y el 30.6 % (11) satisfacción media sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología

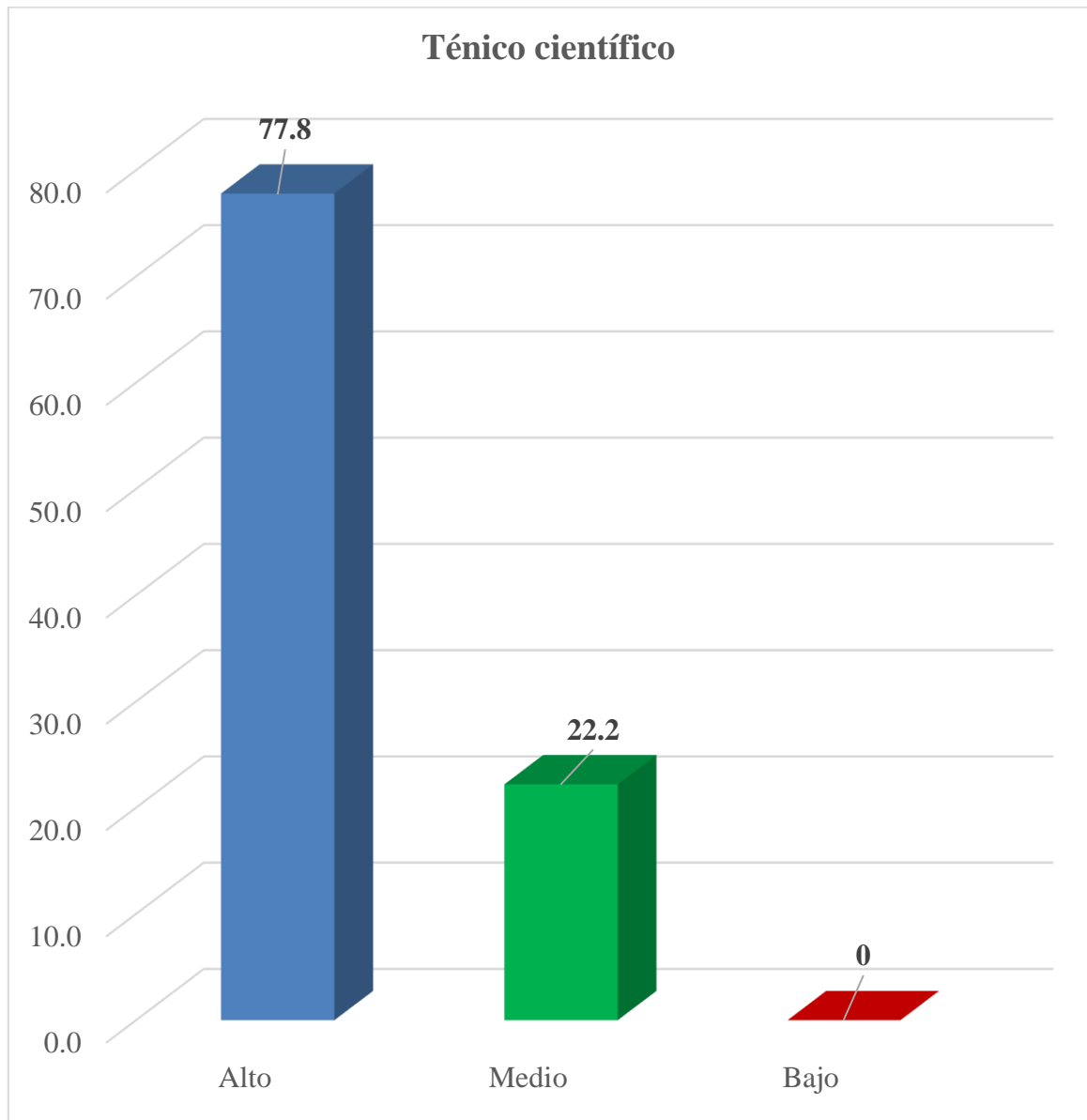


Figura 02: Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en la dimensión Técnico Científica. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2019.

Fuente: Encuesta aplicada a madres investigadas

En la figura 02 se observa que el 77.8 % (20) de las madres encuestadas tiene una satisfacción alta en la dimensión *Técnica científica* del cuidado enfermero y el 22.2 % (8) una satisfacción media.

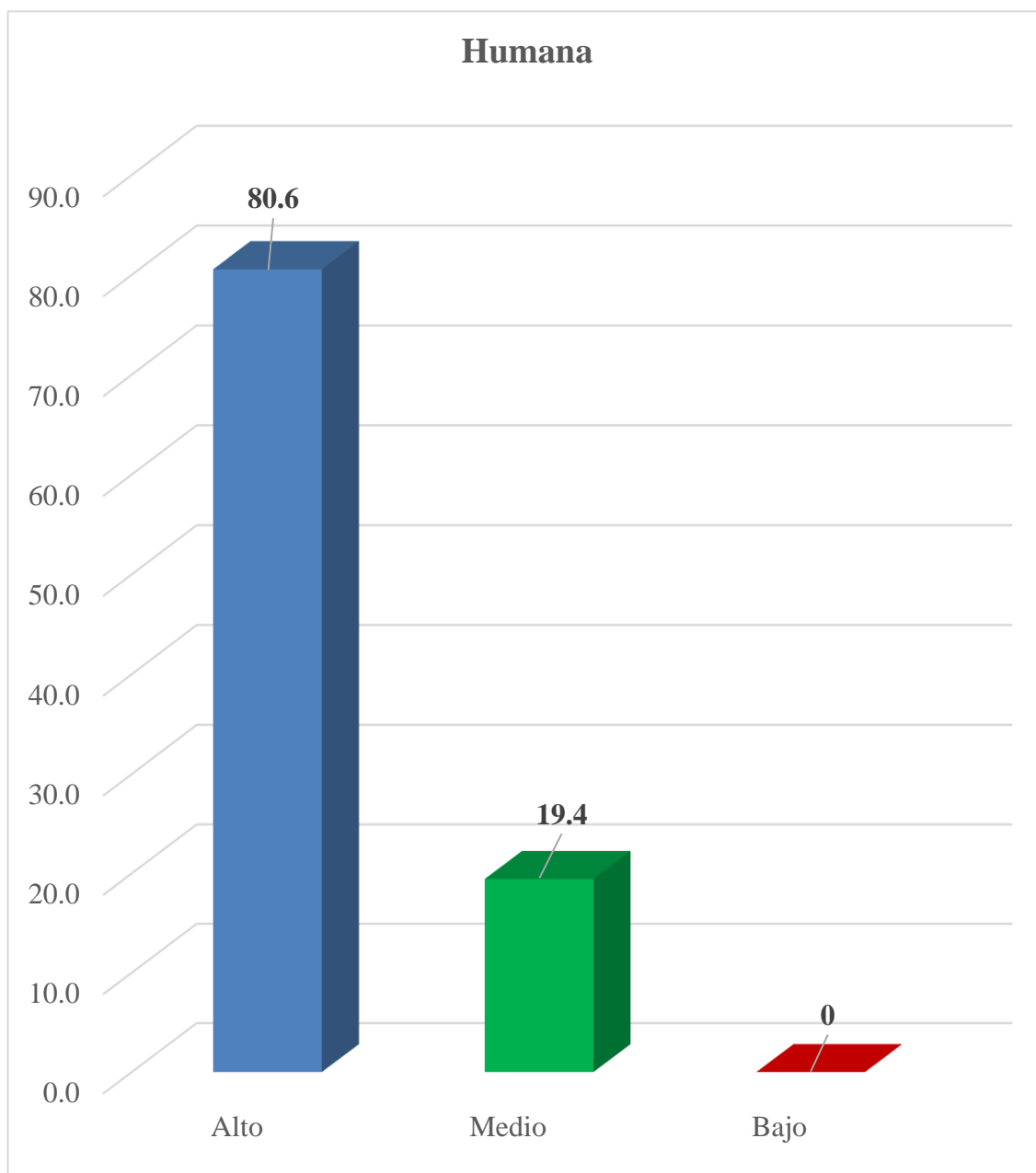


Figura 03: Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en la dimensión Humana. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2019.

Fuente: Encuesta aplicada a madres investigadas

En la figura 03 se observa que el 80.6 % (21) de las madres encuestadas tiene una satisfacción alta en la dimensión *Humana* del cuidado enfermero y el 19.4 % (7) una satisfacción media.

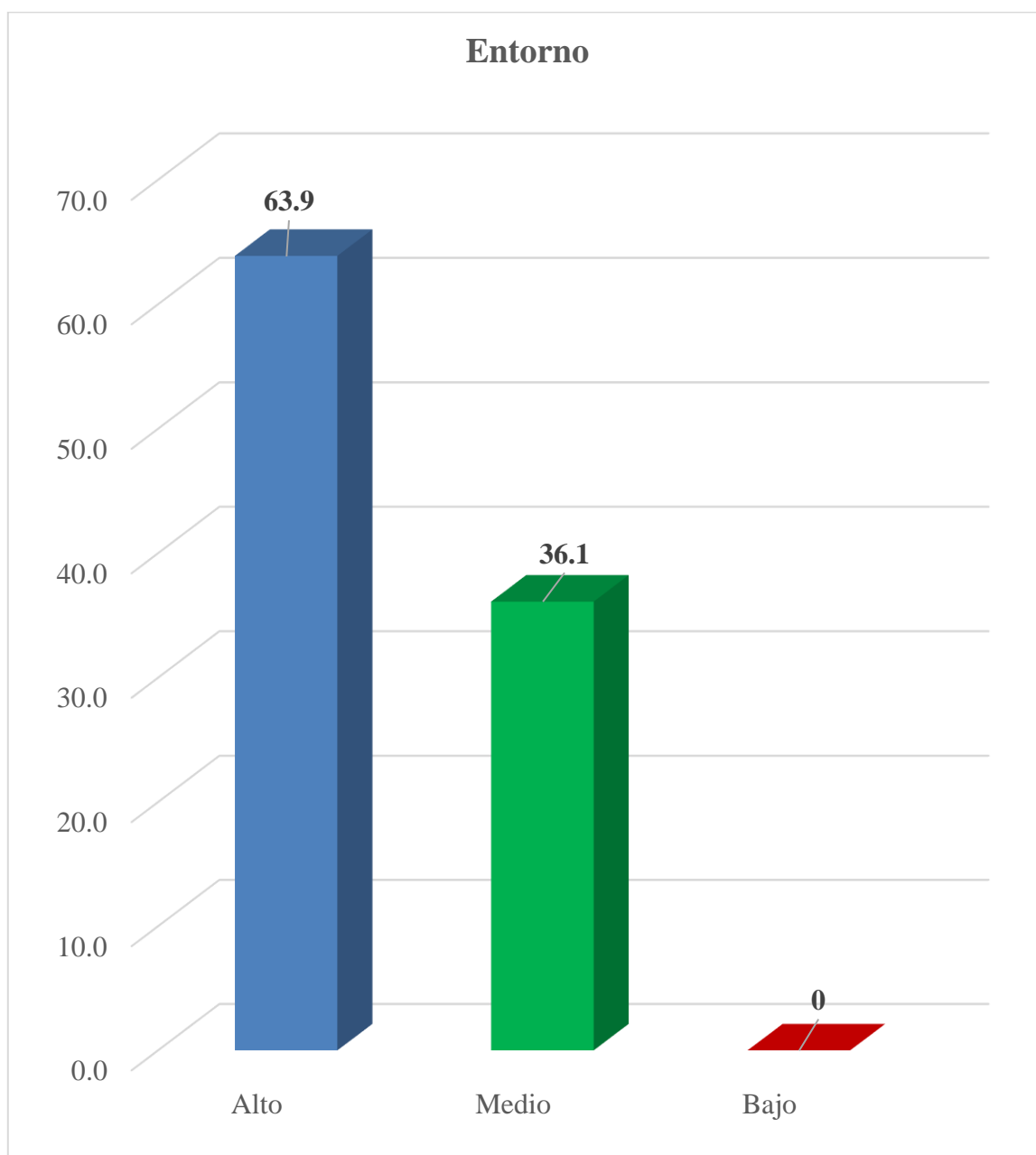


Figura 04: Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en la dimensión Entorno. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2019.

Fuente: Encuesta aplicada a madres investigadas

En la figura 04 se observa que el 63.9 % (23) de las madres encuestadas tiene una satisfacción alta en la dimensión *Entorno* del cuidado enfermero y el 36.1 % (13) una satisfacción media.

2.2. DISCUSIÓN

De acuerdo a la satisfacción de madre respecto al cuidado de enfermería, comprende la importancia del caso, dado al estado por la que es hospitalizado su hijo, las particularidades del servicio hospitalario y el aumento atencionales donde amerita la existencia de una solución pronta en cuanto al estado de salud y ello explica la perspectiva del cuidado (2). La satisfacción involucra tres dimensiones la científica técnica, el entorno y la humana cuya satisfacción en forma general ha sido calificado como alta por la mayoría de las madres en estudio (69.4 %).

Similar estudio realizado por Lluncor (3), Saucedo (4) y Romero (5), Alvaron, G. (14), Gómez I. (15), Delgadillo D. (22), Vivanco, S. (23), Domínguez, S. (24), ...” et. al”, quienes concluyeron que el nivel de satisfacción que presentaron las madres sobre el cuidado de enfermería es de nivel alto favorable en las tres dimensiones Desde este panorama las madres se encuentran satisfechas con el cuidado que brinda el personal de enfermería es alto, además de resultar con nivel alto en la aplicación de las tres dimensiones, que son elementos fundamentales para brindar cuidado, creándose una tarea continua de los enfermeros frente a las unidades de recién nacidos llevado durante la estancia hospitalaria.

Asimismo, reconoce que la satisfacción con el cuidado de enfermería es necesario e importante, que las madres reconozcan que las enfermeras prestan servicios de enfermería de buena calidad, tal como encontró Medina D. (25), Rojas E. (26), Huerta L. (27), Duran E. y Marquina C. (28), Quispe N. (20), Guerra L. (21), Aburto S. (29), ...” et. al”, quienes determinaron que la satisfacción sobre el cuidado enfermero es alta en sus tres dimensiones.

De igual manera se encontró satisfacción alta y favorable de las madres respecto al cuidado enfermero en las investigaciones de Ganoza Y , Ayala Y. (30, 31), Trujillo K. (32), Delgado A. (33), Ríos M. y Pezo, B. (34), Samgama I. (15), Rimarachin M. y Terrones, A. (35), Quijada E. y Nario J. (36), Aguilar M. (37), ...” et. al”, evidenciaron niveles de satisfacción altos, favorables, buenos y aceptables por parte de las madres referente a lo que brinda los profesionales de enfermería, lo que indica

que en diversos contextos existe sobre el cuidado enfermero satisfacción.

Referente al espacio técnico-científico cuyas características básicas son la efectividad para generar efectos positivos respecto al estado de salud de la población a través de ejecución adecuada de las intervenciones y cuidado de la salud, así como la prestación continua del servicio. La seguridad la manera en que los servicios se prestan, generando disminuir riesgos en la salud del individuo y optimizar beneficios, la integralidad enfocada en que la persona perciba atenciones que requiera su caso y que demuestre interés por las condiciones de la salud de la persona que lo acompaña. En el estudio se encontró que las madres tienen satisfacción alta con el cuidado enfermero en la dimensión Técnica científica (77.8 %).

Al respecto, Vivanco M (14), se evidencia un alto nivel de satisfacción de las madres (65 %) referente al cuidado realizada por enfermeros hacia los neonatos internados, específicamente en la dimensión técnico-científica. De igual modo Rojas. E (26) encontró que el 70 % de niños internados en el servicio de neonatología de un hospital de Huánuco, las madres manifestaron estar satisfecha con los cuidados brindados a su recién nacido por parte de los enfermeros, especialmente en la dimensión técnico científica.

Por otra parte, Aguilar M. et al (37) en España también encontraron buenos equilibrios de satisfacción de la madre respecto a la atención brindada a los recién nacidos internados en los servicios de neonatología, especialmente en la parte técnico científica. Del mismo modo, Gómez I (15) evidencia que un 76.7 % de madres encontraron estar satisfechas con la atención brindada a sus niños recién nacidos internados, especialmente en la dimensión técnico científica.

Como se puede evidenciar, los estudios revisados concuerdan con los hallazgos del presente estudio, evidenciándose buenos niveles de satisfacción en las madres sobre la dimensión científica técnica, indica que las madres se encuentran complacidas con la eficiencia, seguridad, continuidad e integralidad que proporciona en el cuidado el personal de enfermería.

En cuanto a la dimensión humana el aspecto interpersonal refiere quien proporciona los cuidados hacia individuos, las posteriores peculiaridades se presentan sobre la cultura, derecho y particularidades personales del individuo, brindando información veraz completa clara y oportuna para el usuario o la persona encargada, interés demostrado hacia la madre en sus necesidades, percepciones y demandas, con un con un trato amable, empático, cordial, cálido en las atenciones. La ética en relación con principios éticos se aprobados por el entorno ambiental donde instruye los deberes y conductas del profesional de la salud. En el estudio se encontró que las madres tienen una alta satisfacción en cuanto a la dimensión Humana (80.6 %).

En ese sentido Domínguez S. et al (15) encontró como las madres presentaron un nivel de satisfacción bueno con el (92.5 %) en cuanto a la dimensión humana. Este estudio fue realizado con 53 puérperas con niños internados en el servicio de Neonatología del Hospital Materno Infantil de Huánuco. Asimismo, Duran E. y Marquina C. (28) pudieron encontrar que el 80 % de madres con niños recién nacidos internados están satisfechas en la dimensión humana con la atención brindada en el área de Neonatología del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas. Por su parte, Lluncor (3) también encontró en un Hospital del Callao que el 59 % de las madres que tenían neonatos internados presentaban satisfacción alta en los aspectos humano. De igual modo Ganoza Y (30) en Chimbote también encontró que el 84 % de madres con recién nacidos internado en el hospital III EsSalud manifestaron estar satisfechas frente a la atención brindada por el personal de enfermería, especialmente con el trato humano.

Como se puede evidenciar, los estudios revisados concuerdan con los hallazgos del presente estudio, evidenciándose buenos niveles de satisfacción en las madres también en la dimensión humana, indicador de satisfacción por parte de las madres, en cuanto al respeto a los derechos que tienen la enfermera, la información completa que brinda, interés que muestra en su hijo y la madre, asimismo la Amabilidad y la ética.

En relación a la dimensión entorno, explica las prestaciones que el hospital dispone de lo cual desarrolla un nivel razonable hacia el usuario en cuanto a costo y

sostenibilidad: lo que compromete una comodidad básica, limpieza, ambientación, equipos y orden. Este estudio encontró que gran parte de las mamás encuentran en cuanto a la dimensión entorno satisfacción alta (63.9 %).

Similares resultados encontraron Medina D. (25) evidenciándose que 54 % de las madres de recién nacidos internados en neonatología se encuentran satisfechas en la dimensión entorno en cuanto al cuidado realizado por el enfermero. Esta investigación fue realizada en la Clínica – Hospital Rosalía Lavalle de Lima con un total de 113 madres seleccionadas empleando un muestreo no probabilístico. De igual modo, Delgadillo D (22) encontró que las madres presentan en la dimensión entorno una satisfacción alta con el 61 %.

También Aburto S (29) en su investigación desarrollado en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna evidenció una satisfacción alta en la mayoría de madres (72.9 %) encuestadas, se hallan niños internados en el servicio de neonatología, específicamente en lo referido al entorno. Un estudio realizado por Trujillo K (26) en el Hospital de Belén, encontró que las madres presentan en mayor proporción (70 %), buenos niveles de satisfacción en cuanto al cuidado realizado por el personal de enfermería, sobre todo referido al entorno. Esto resultados evidencian que la satisfacción de las madres sobre la comodidad, limpieza, ambientación, orden y equipos que hay en el entorno hospitalario.

De la discusión realizada, se puede apreciar que los estudios citados anteriormente, así como los resultados encontrados muestran que existe un buen grado de satisfacción de las mamás en cuanto al cuidado que las enfermeras brindan a sus recién nacidos en los servicios de Neonatología. Este hallazgo se pudo evidenciar en diversos contextos ya sea a nivel global, lo que indica que existe una evidencia teórica importante sobre los buenos niveles de satisfacción que tienen las madres, cuyos recién nacidos están internados, respecto al trabajo de enfermería.

Al respecto en la actualidad las entidades de salud mencionan que la satisfacción que percibe el usuario se debe considerar como factor importante la calidad y el producto primordial es la valoración del cuidado. Mencionando, además, que adhiere

a los servicios de salud encaminados al grupo infantil siendo una población fundamental para su asistencia. Es importante conocer su opinión del padre sobre la atención desarrollada a los hijos, además es fundamental encontrar si el padre se encuentra satisfecho en cuanto a la atención que brindan al hijo, destacando al personal de enfermería por ser el que posee mayor tiempo con el paciente en la estancia hospitalaria. A fin de encontrar la satisfacción del familiar y las diversas acciones vinculadas (38).

En ese sentido fue importante medir el grado de satisfacción de las madres cuyos hijos estuvieron internados en el área de neonatología del hospital Moyobamba, en el cual se encontró buenos niveles de satisfacción; sin embargo, es importante evaluar continuamente estos aspectos a fin de conocer de manera más integral el grado de satisfacción.

Según Carrillo (39) la satisfacción se puede medir según el grado en qué el servicio satisfaga la necesidad de la población. Esta satisfacción tiene mucho que ver con solución de conflictos que acontece, en cuanto a los resultados, se percibe, el nivel de conformidad y gentileza con que atiende el área, por cuanto, esta medición tiene que ser periódica, pues requiere conocer frecuentemente la atención que brindan y tener en cuenta aquellas características que están vinculados con calidad de atención que influyen en la forma como percibe los beneficiarios en cuanto a la calificación sea cómo insatisfactoria o satisfactoria al recibir atención. En ese sentido, Dolores G (8) señala la satisfacción de las madres con respecto a la atención infantil se refiere a la medida que hace que se sienta conforme y cumplir con las perspectivas en cuanto a solución del problema.

Finalmente se pudo deducir que existe predominantemente niveles de satisfacción buenos sobre el cuidado enfermero en madres que tienen recién nacidos internados, asimismo es importante realizar la valoración de como los usuarios se encuentran satisfechos para así mejorar permanente los servicios. Es importante identificar los aspectos que aun estarían débiles en la atención para lograr una satisfacción plena por parte de las madres.

CONCLUSIONES

1. El 69.4 % presentaron satisfacción alta y una satisfacción media de 30.6% sobre el cuidado enfermero brindado a sus recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba.
2. En la dimensión Técnica científica se obtuvo un nivel de satisfacción alta con un 77.8% y media de 22.2% en los aspectos de protección de bebé, no exposición a corrientes de aire, permanencia en el servicio y lavado de manos antes y después de los procedimientos por parte de los profesionales de enfermería; e insatisfacción en el interés que mostró hacia su bebé.
3. En la dimensión Humana las madres presentaron predominantemente satisfacción alta de 80.6%, media de 19.4% en los aspectos de no discriminación por parte de la enfermera, no presencia de escaldaduras por falta de cuidados, y disposición para la atención; e insatisfacción en cuanto al lenguaje que utilizó al informarle sobre los cuidados de su niño.
4. En la dimensión Entorno las madres han presentado encontrarse entre una alta y mayor satisfacción con un 63.9% y media de 36.1% en los aspectos referidos a la limpieza del servicio y las incubadoras y la falta de obstáculos en el pasadizo; e insatisfacción referida en cuanto a la comodidad de los muebles.

RECOMENDACIONES

A la jefa de Enfermería del hospital II-1 Moyobamba

- Establecer mecanismos e indicadores específicos para la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención de los diferentes servicios de salud, especialmente en el servicio de neonatología.
- Realizar planes de trabajo con estrategias de mejora sobre el cuidado de enfermería en el servicio de neonatología tomando en cuenta los resultados encontrados en la investigación.
- Incentivar y brindar facilidades a los profesionales de enfermería a realizar más investigaciones en el servicio de neonatología

A la coordinadora del servicio de neonatología

- Establecer acciones de mejora continua respecto al cuidado enfermero para una atención de calidad y calidez; basándose en los resultados obtenidos de la investigación.
- Hacer cumplir la normativa vigente referente a la atención de calidad en los pacientes en el servicio de neonatología, a fin de registrar la satisfacción de calidad en los usuarios que ocupan los servicios de salud.
- Coordinar con psicología para desarrollo de talleres de habilidades blandas

A los estudiantes e internos de enfermería

- Que desarrollen investigaciones con otras metodologías de investigación con el mismo tema de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Santana-Freitas J, Bauer-Camargo AE, Minamisava R, Queiroz-Bezerra AL, Gomes-Sousa MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en un hospital universitario. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*. [Internet] 2014 [consultado 8 de noviembre de 2021]; 22(3):454-60. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25029057/>
2. Laura-Zevallos JS, Begazo-Aspillaga DM, Escate-Ruiz LJ, Pablo-Montes JJ. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán. [Internet] 2015 [consultado 8 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/653>
3. Lluncor-More IM. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría. Hospital Daniel Alcides Carrión. Univ César Vallejo. [Internet] 2017 [consultado 8 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3758>
4. Ibarrola-Izura S, Urdániz-Beortegui E, Oroviogoicochea-Ortega C, Vázquez-Calatayud M. Evaluación de la satisfacción con los cuidados de Enfermería en el área de hospitalización de cardiología. *Enferm En Cardiol Rev Científica E Inf Asoc Esp Enferm En Cardiol*. [Internet] 2011 [consultado 8 de noviembre de 2021]; (53):27-33. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4180541>
5. Blázquez-Morales S, Quezada-Díaz AA. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Rev Médica Univ Veracruzana*. [Internet] 2014 [consultado 9 de noviembre de 2021]; 14(1):14-9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=56023>.
6. Ccatamayo Bautista KY, Contreras Soto MR. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología - Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2016. *Repos Inst - UPHFR*. [Internet] 2017 [consultado 8 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/38>
7. Salhuana-Atúncar F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chíncha 2016. [Internet]. Universidad San Pedro. [Internet] 2018 [consultado 8 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://library.co/document/ynxoo90q-satisfaccion-usuario-pediatria-atencion-personal-enfermeria-hospital-chincha.html>
8. Ccahua-Nina LK. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. *Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco*, 2019. Univ Andina Cusco. [Internet] 2018 [consultado 8 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3006>
9. Acosta-Romo M. Percepción de padres de hijos prematuros frente a la hospitalización en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal: un estudio de revisión documental. *Revista UNIMAR*. [Internet] 2016 [consultado 11 de noviembre de 2021]; 34(1):193-9. Disponible en: <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/1144>
10. Portillo-Guerrero R. Percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería ofrecido a los recién nacidos internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal de una ESE de la ciudad de Barranquilla. [Internet] 2015 [consultado 8 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/55510>
11. Ruales-Jácome 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] 2015 [consultado 11 de noviembre de 2021]. Disponible en:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4782>

12. Sailema-Ortiz SE. Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital provincial general de Latacunga en el período septiembre 2013-marzo 2014. [Internet] 2014 [consultado 11 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/7969>
13. Bustamante-Sampi JP, Rivera-Vilcherrez GD, Fanning-Balarezo MM, Caján-Villanueva M. Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes. [Internet] 2014 [consultado 11 de noviembre de 2021];1(2):6-6. Disponible en:
14. Alvaron-Perez GV. Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de Neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo-2018. Univ César Vallejo. [Internet] 2018 [consultado 11 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18107>
15. Gómez-Sangama I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal. [Internet] 2021 [consultado 11 de noviembre de 2021];6(2):22-6. Disponible en: <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/93>
16. Guevara-Pérez LD. Calidad de atención de Enfermería y la estancia hospitalaria del neonato prematuro. Hospital Regional de Cajamarca. Univ Nac Trujillo. [Internet] 2015 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8672>
17. Molina-Núñez TJ. Nivel de satisfacción de las puérperas sobre los cuidados que brinda la Enfermera al recién nacido en el Servicio de Gineco - Obstetricia, Hospital de Apoyo Il Gustavo Lanatta Luján. [Internet] 2015 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2856881>
18. Castillo-Tenorio J. Efectividad de la técnica audiovisual participativa para mejorar el nivel de conocimiento de las primigestas sobre los cuidados del neonato, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas. [Internet] 2018 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unrtm.edu.pe/handle/UNTRM/1435>
19. Martins-Ribeiro CD. Bioética, pesquisa qualitativa e equilíbrio reflexivo. Rev Bioét. [Internet] 2017 [consultado 12 de noviembre de 2021]; 25:44-51. Disponible en: <http://www.scielo.br/j/bioet/a/SzdRMJvV3LT76GwRDDwwY5J/?lang=pt>
20. Quispe-Cruz N. Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en madres de neonatos hospitalizados en el Servicio de Pediatría C del Hospital Regional del Cusco, 2018. Univ Andina Cusco. [Internet] 2018 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2258>
21. Guerra-Corral L. Cuidado enfermero y satisfacción de madres de recién nacidos del Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Loreto – Iquitos, 2018. Universidad Peruana Union. [Internet] 2018 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1109?show=full>
22. Delgadillo Morales D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013. Repos Tesis - UNMSM [Internet] 2014 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13167>

23. Vivanco-Montes ML. Análisis de la satisfacción de las madres durante el trabajo de parto y puerperio inmediato en un hospital público de tercer nivel de la Comunidad de Madrid. Validación y adaptación transcultural de la escala de satisfacción COMFORTS. REDUCA Enferm Fisioter Podol. [Internet] 2009 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://revistareduca.es/index.php/reduca-enfermeria/article/view/32>
24. Dominguez-Olivas SA, Silva-Villanueva YK, Solorzano-Davila CS. Cuidados al recién nacido brindando por el enfermero(a) y satisfacción percibida por madres atendidas del servicio de neonatología, Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Amarilis 2019. Univ Nac Hermilio Valdizán. [Internet] 2019 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4699>
25. Medina-Sarmiento DN. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una Clínica Privada. Univ Ricardo Palma. [Internet] 2016 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/763>
26. Rojas-Estacio EH. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. [Internet] 2019 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1831>
27. Huerta-Humipiri LL. Comunicación terapéutica de la enfermera y su relación con el nivel satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue. Rev Médica Hosp Hipólito Unanue Tacna. [Internet] 2020 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/165>
28. Duran-Félix EC, Marquina-Paz C. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del servicio de neonatología hospital virgen de Fátima Chachapoyas 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [Internet] 2019 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/3427>
29. Aburto-Quispe SG. Satisfacción de las madres acompañantes sobre los cuidados de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue. Tacna 2017. Univ Nac Jorge Basadre Grohmann. [Internet] 2017 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3388>
30. Ganoza-Albitres Y. Nivel de satisfacción de las madres de en cuidado de enfermería del recién nacido en el Hospital III Essalud de Chimbote. Universidad Nacional de Trujillo. [Internet] 2017 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14438>
31. Ayala-Velásquez YI, Jancachagua-Tineo LS, Quiñones-Casas GL. Nivel de satisfacción de las pacientes puerperas en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018. Univ Nac Hermilio Valdizán. [Internet] 2019 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5891>
32. Trujillo-Perez KM. Calidad de cuidado de la enfermera y satisfacción de las madres Hospital Belén de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. [Internet] 2016 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14418>
33. Delgado-Mendoza MA. Satisfacción del usuario respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de neonatología del Hospital Nacional Hipólito Unanue-2017. Univ Nac Federico Villarreal. [Internet] 2019 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3217>
34. Rios-Mori CM, Pezo-Rios B. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de Neonatos de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal del Hospital Regional de Loreto, 2018. Universidad Peruana Unión. [Internet] 2018 [consultado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1096>

35. Rimarachin-Vitón M, Terrones-Rojas AR. Nivel de satisfacción de las madres en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido hospitalizado/servicio de neonatología hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo 2015. Repos Inst - USS. [Internet] 2015 [consultado 10 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/548>
36. Quijada-Rau EM, Nario-Vasquez JY. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017. Repos Inst – UNAC. [Internet] 2018 [consultado 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3996>
37. Aguilar-Cordero MJ, Sáez-Martín I, Menor-Rodríguez MJ, Mur-Villar N, Expósito-Ruiz M, Hervás-Pérez A, et al. Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia. *Nutr Hosp.* [Internet] 2013 [consultado 12 de noviembre de 2021]; 28(3):920-6. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0212-16112013000300050&lng=es&nrm=iso&tlng=es
38. Moreno-Monsiváis MG, Interrial-Guzmán MG, Saucedo-Flores PF, Vázquez-Arreola L, López-España JT. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. *Aquichan.* [Internet] 2011 [consultado 12 de noviembre de 2021]; 11(1):40-7. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1816>
39. Gerónimo-Carrillo R, Magaña-Castillo M, Rivas-Acuña V, Sánchez-Lagunes LL, Cruz-León A, Morales-Ramón F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. *Rev CONAMED.* [Internet] 2018 [consultado 12 de noviembre de 2021]; 21(1):15-20. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79473>

ANEXO



ANEXO 01

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
UNIDAD DE POSGRADO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

Cuestionario sobre satisfacción del cuidado enfermero

I. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la satisfacción de la madre con el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Neonatología, por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad; expresándole que es de carácter anónimo. Se agradece por anticipado su colaboración.

II. INSTRUCCIONES:

Llene los espacios en blanco y marca con un aspa “X” las alternativas que cree usted más conveniente.

III. DATOS GENERALES DE LA MADRE:

a) ¿Cuál es su edad?.....

15 – 19 años () 30 – 34 años () 45 – 49 años ()
20 – 24 años () 35 – 39 años ()
25 – 29 años () 40 – 44 años ()

b) ¿Cuál es tu grado de instrucción?

Analfabeto () Superior Técnico ()
Primaria () Superior Universitaria ()
Secundaria ()

c) ¿Cuál es la edad de su recién nacido?

0 – 7 días ()
8 - 14 días ()
15 – 21 días ()
22 – 28 días ()
29 días a más ()

d) Sexo de su RN:

Femenino ()
Masculino ()

IV. INFORMACION ESPECÍFICA:

A continuación, se le presentan algunas preguntas sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología, responda según corresponda utilizando la siguiente escala:

1: Nunca **2:** Rara vez **3:** Algunas veces **4:** Frecuentemente **5:** Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	La enfermera se identificó y la saludo por su nombre.					
02	Siente que la enfermera influyó positivamente en la salud de su bebé.					
03	Le informó sobre los cuidados que necesita para su bebé.					
04	Cuando le informó, utilizó un lenguaje fácil de entender					
05	Le orientó adecuadamente sobre normas del servicio					
06	Durante su permanencia ella estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba.					
07	Usted sintió que se puso molesta cada vez que le solicitó algo respecto a su bebe.					
08	La enfermera trabajo conjuntamente con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible.					
09	La enfermera permaneció en su servicio durante el turno.					
10	Mostró interés en el estado de salud de su bebé.					
11	Se preocupó por su bienestar como familiar del bebé					
12	Se mostró segura cuando brindó sus cuidados.					
13	La forma como la trato, le produjo confianza para expresar lo que está sintiendo.					
14	No se demora cuando tiene que atender al bebé.					
15	Ella fue ordenada.					
16	Se lavó las manos antes y después de los procedimientos.					
17	No se distrae con el celular dentro del servicio.					
18	Se atendió el sonido de las alarmas de los monitores.					

19	Usted no se sintió discriminada por la enfermera.					
20	La recarga de trabajo no influyó negativamente en la calidad del cuidado que brindo la enfermera.					
21	La enfermera se encontró uniformada y limpia					
22	Los materiales que le dieron fueron suficientes (pañales, ropita, crema, etc)					
23	Su bebé no estuvo expuesto a corrientes de aire.					
24	Su bebé se mantuvo protegido (nidos de contención, cunetas).					
25	Su bebé no presento escaldadura por falta de cuidados					
26	El servicio contó con muebles suficientes para su comodidad.					
27	Sintió comodidad en el área que se extrae la leche.					
28	Las instalaciones son modernas.					
29	Están adecuadamente distribuidas.					
30	Los pasadizos no tienen obstáculos					
31	El servicio se encontró en orden.					
32	Las incubadoras o cunetas se encontraron limpias.					
33	El servicio se mantuvo limpio					
34	Los equipos del servicio son modernos					
35	Los equipos funcionaron adecuadamente					
36	No faltaron equipos y/o aparatos en el servicio					

Tomado de Delgadillo Morales D., (2013)

Gracias por su colaboración



ANEXO 02

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, abajo firmante, acepto participar de la investigación titulada: *“Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2020”*. En tal sentido declaro que.

1. Mi participación será voluntaria, y que concuerdo con la utilización de los datos brindados para los fines de la investigación.
2. Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluto sigilo y anonimato y fielmente relatadas por las investigadoras.
3. Las investigadoras estarán disponibles para cualquier aclaración que sea necesaria respecto al asunto abordado.
4. La información brindada será utilizada solo para fines de un trabajo científico.
5. Tendré el derecho de retirar el consentimiento para mi participación cuando lo desee.

Firma de la entrevistadora

Firma de la encuestada

DNI:

ANEXO 03

Tablas Anexas

Tabla 1:

Características generales de las madres encuestadas en el servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.

<i>Edad de la madre</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
De 15 a 19 años	11	30.6
De 20 a 24 años	6	16.7
De 25 a 29 años	10	27.8
De 30 a 34 años	6	16.7
De 35 a 39 años	2	5.6
De 40 a 44 años	1	2.8
Total	36	100
<i>Grado de instrucción de la madre</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
Primaria	12	33.3
Secundaria	16	44.4
Superior técnico	6	16.7
Superior universitario	2	5.6
Total	36	100
<i>Edad de su recién nacido (RN)</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
De 0 a 7 días	27	75
De 8 a 14 días	3	16.7
De 15 a 21 días	7	5.6
De 22 a 28 días	1	2.8
Total	36	100
<i>Número de días de internado</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
Menos de 5 días	26	72.2
De 6 a 10 días	6	16.7
De 11 a 15 días	1	2.8
De 16 a 20 días	2	5.6
De 21 días a más	1	2.8
Total	36	100

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

En el cuadro 01 se observa que del 100 % (15) de las madres encuestadas, la mayor proporción tiene entre 15 a 19 años de edad (30.6 %), cuenta con grado de instrucción secundaria (44.4 %), la edad de su recién nacido se encuentra entre 0 a 7 días (75 %) y tiene menos de 5 días de internamiento (72.2 %).

Tabla 01:

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.

<i>Satisfacción</i>	<i>f_i</i>	<i>%</i>
Alto	25	69.4
Medio	11	30.6
Bajo	0	0
Total	36	100

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

<i>Estadísticos descriptivos</i>	<i>Valores</i>
<i>Puntuación esperada en el instrumento</i>	<i>180</i>
<i>Máximo</i>	<i>171</i>
<i>Mínimo</i>	<i>130</i>
<i>Promedio</i>	<i>149.30</i>
<i>Desviación estándar (DS)</i>	<i>7.9</i>

En el análisis de los estadísticos descriptivos se puede apreciar que el promedio de puntaje obtenido por las madres encuestadas fue de 149.30 puntos de un total de 180 puntos esperados en el instrumento, siendo un promedio alto. Asimismo, el puntaje mínimo obtenido fue de 130 puntos y el máximo de 171 puntos, evidenciándose puntuaciones altas sobre satisfacción por parte de las madres en estudio.

Tabla 02:

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero según dimensiones. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.

<i>Satisfacción</i>	<i>Técnica- Científica (a)</i>		<i>Humana (b)</i>		<i>Entorno (c)</i>	
	<i>f_i</i>	<i>%</i>	<i>f_i</i>	<i>%</i>	<i>f_i</i>	<i>%</i>
Alto	28	77.8	29	80.6	23	63.9
Medio	8	22.2	7	19.4	13	36.1
Bajo	0	0	0	0	0	0
Total	36	100	36	100	36	100

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

<i>Estadísticos descriptivos</i>	<i>Puntuación esperada en el instrumento</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Promedio</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>a</i>	45	31	44	39	2.1
<i>b</i>	75	51	73	65.9	5.6
<i>c</i>	60	34	55	53.4	3.1

Se observa que los estadísticos descriptivos encontrados en el análisis de datos muestran que el promedio de puntuación alcanzada por las madres fue alto en todas las dimensiones de estudio: Técnica científica (Media: 39), Humana (Media: 65,9) y Entorno (Media: 53.4).

Tabla 03:

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero según ítems de la dimensión Técnico Científica. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.

<i>Ítems</i>	<i>n*</i>	<i>Media</i> **	<i>DS</i> ***
Su bebé se mantuvo protegido (nidos de contención, cunetas).	36	5.0	0.0
Su bebé no estuvo expuesto a corrientes de aire.	36	4.9	0.4
Permaneció en su servicio durante el turno.	36	4.9	0.5
Se lavó las manos antes y después de los procedimientos.	36	4.9	0.4
Siente que la enfermera influyó positivamente en la salud de su bebé.	36	4.8	0.6
Se atendió el sonido de las alarmas de los monitores.	36	4.8	0.6
Los materiales que le dieron fueron suficientes (pañales, ropita, crema, etc)	36	4.7	0.7
Se mostró segura cuando brindó sus cuidados.	36	4.6	1.1
Mostró interés en el estado de salud de su bebé.	36	1.4	1.2

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Leyenda: *muestra ** promedio (en un escala del 0 al 5) ***desviación estándar

Tabla 04:

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero según ítems de la dimensión Humana. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.

<i>Ítems</i>	<i>n*</i>	<i>Media</i> **	<i>DS</i> ***
Usted no se sintió discriminada por la enfermera.	36	5.0	0.0
Su bebé no presentó escaldadura por falta de cuidados	36	5.0	0.2
Durante su permanencia ella estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba.	36	4.9	0.4
La enfermera se encontró uniformada y limpia	36	4.8	0.8
La enfermera trabajo conjuntamente con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible.	36	4.7	0.6
La forma como la trato, le produjo confianza para expresar lo que está sintiendo.	36	4.7	0.8
Le orientó adecuadamente sobre normas del servicio	36	4.6	0.8
La enfermera no se demora en la atención de su bebé.	36	4.5	0.7
Le informó sobre los cuidados que necesita para su bebé.	36	4.5	0.7
Usted sintió que no se puso molesta cada vez que le solicitó algo respecto a su bebe.	36	4.4	1.3
No se distrae con el celular dentro del servicio.	36	4.3	0.9
La recarga de trabajo no influyó negativamente en el cuidado que brindó la enfermera.	36	4.1	0.8
Se preocupó por su bienestar como familiar del bebé	36	4.1	1.1
La enfermera se identificó y la saludo por su nombre.	36	3.5	1.5
Cuando le informó, utilizó un lenguaje fácil de entender	36	3.1	1.8

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Leyenda: *muestra ** promedio (en una escala del 0 al 5) ***desviación estándar

Tabla 05:

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero según ítems de la dimensión Entorno. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.

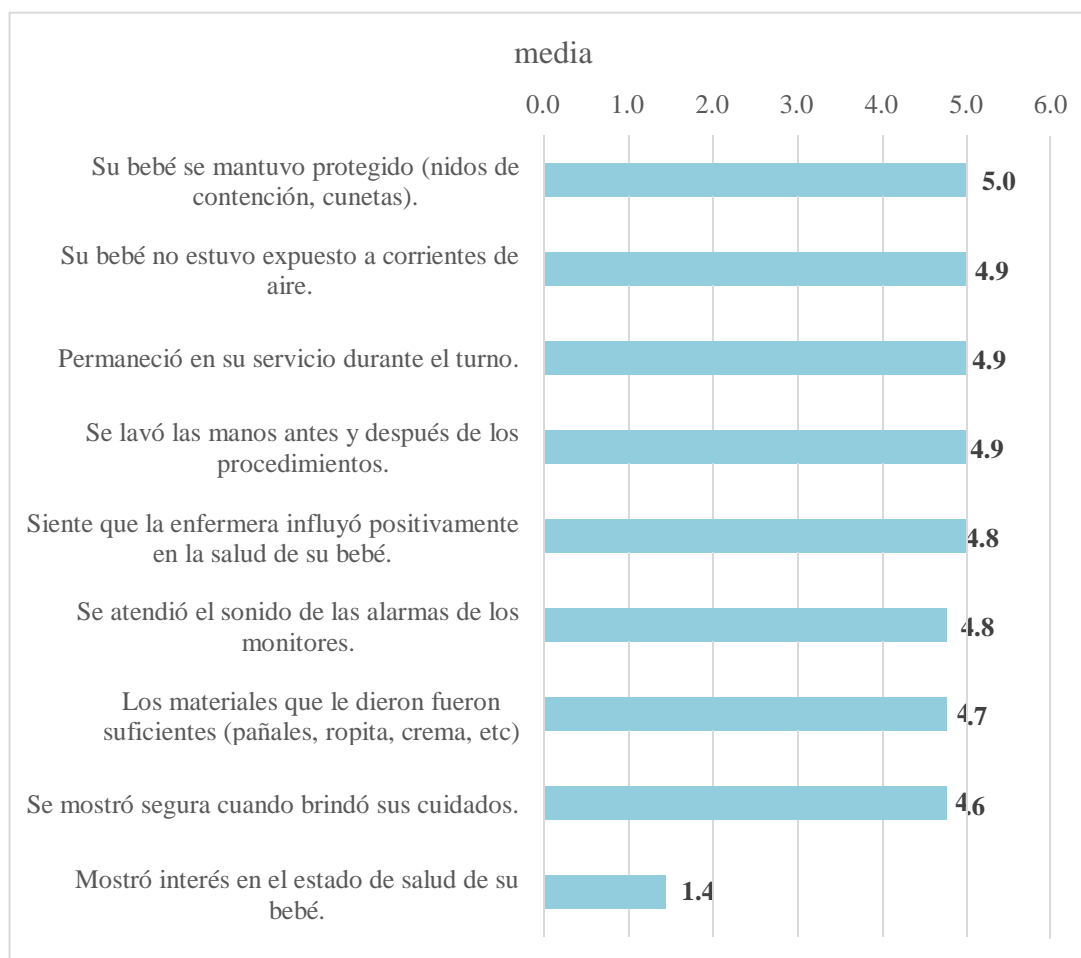
<i>Ítems</i>	<i>n*</i>	<i>Media</i> <i>**</i>	<i>DS</i> <i>***</i>
El servicio no se mantuvo limpio	36	4.9	0.2
Las incubadoras o cunetas se encontraron limpias.	36	4.9	0.4
Los pasadizos no tienen obstáculos	36	4.9	0.4
La enfermera fue ordenada.	36	4.8	0.7
El servicio se encontró en orden.	36	4.8	0.7
Las instalaciones son modernas.	36	4.6	0.5
Los equipos del servicio son modernos	36	4.4	0.7
Los equipos funcionan adecuadamente	36	4.4	0.7
Los ambientes y equipos están bien distribuidos.	36	4.3	0.8
No faltaron equipos y/o aparatos en el servicio	36	4.1	1.0
Sintió comodidad en el área que se extrae la leche.	36	3.9	0.8
El servicio contó con muebles suficientes para su comodidad.	36	3.4	1.0

Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Leyenda: *muestra ** promedio (en una escala del 0 al 5) ***desviación estándar

Figura 05:

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero según ítems de la dimensión Técnico Científica. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.



Fuente: elaboración propia

En la figura 05 se observa la satisfacción de las madres en la **dimensión Técnica científica** según sus respectivos ítems en una escala del 1 al 5 (significando 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho). En tal sentido, se puede apreciar que los aspectos en los que las madres se encuentran más satisfechas son: *Su bebé se mantuvo protegido* (media: 5), *Su bebé no estuvo expuesto a corrientes de aire* (media: 4.9), *Permaneció en su servicio durante el turno* (media: 4.9) y *Se lavó las manos antes y después de los procedimientos* (media: 4.9).

En cambio, los aspectos en los que se encuentran menos satisfechas son: *Se mostró segura cuando brindó sus cuidados* (media: 4.6) y *Mostró interés en el estado de salud de su bebé* (media: 0.2).

Figura 06:

Satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero según ítems de la dimensión Humana. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.



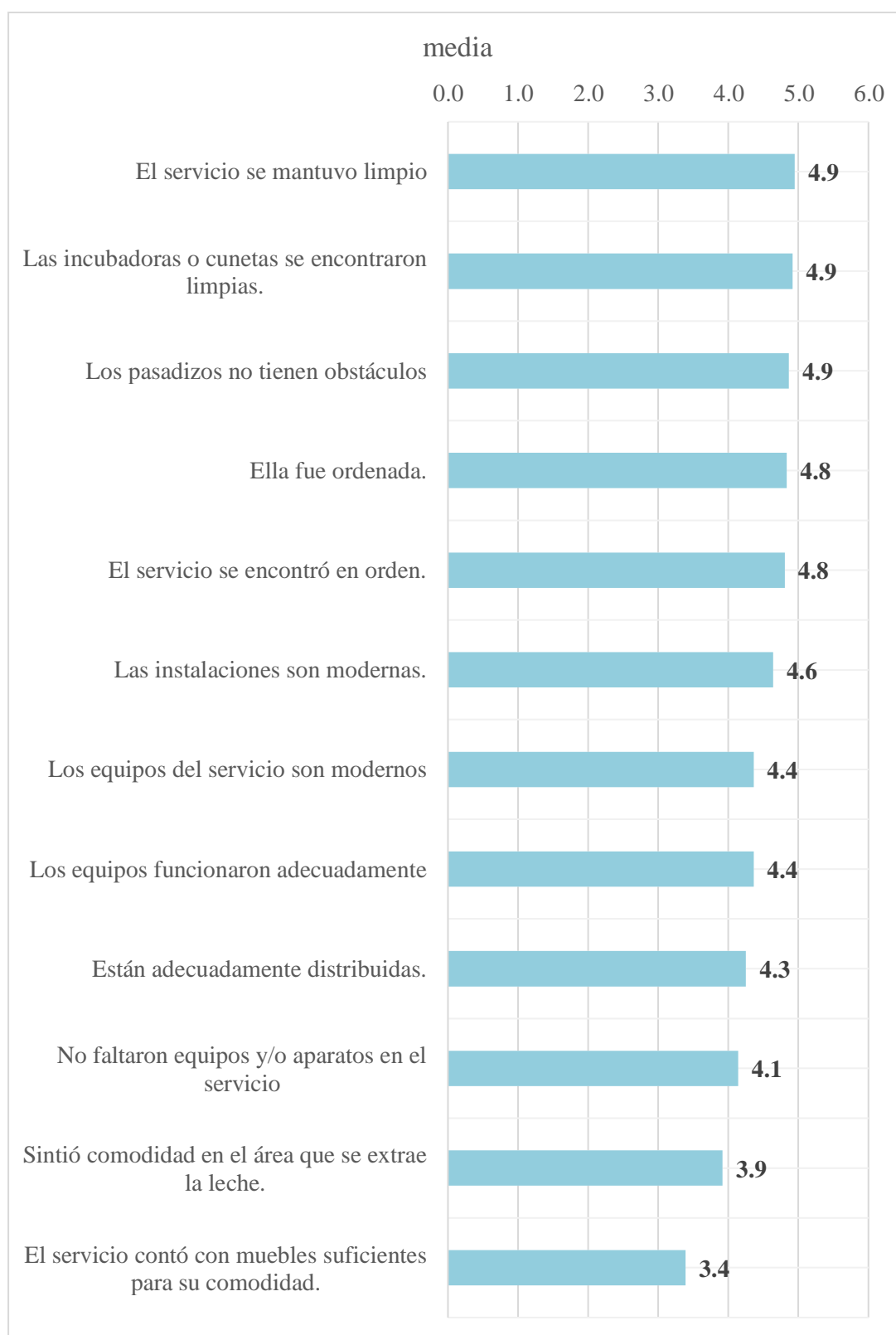
Fuente: elaboración propia

En la figura 06 se observa la satisfacción de las madres en la ***dimensión Humana*** según sus respectivos ítems en una escala del 1 al 5 (significando 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho). En tal sentido, se puede apreciar que los aspectos en los que las madres se encuentran más satisfechas son: *Usted no se sintió discriminada por la enfermera* (media: 5), *Su bebé no presentó escaldadura por falta de cuidados* (media: 5) y *Durante su permanencia ella estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba* (media: 4.9).

En cambio, los aspectos en los que se encuentran menos satisfechas son: *La enfermera se identificó y la saludo por su nombre* (media: 3.5) y *Cuando la enfermera le informó, utilizó un lenguaje fácil de entender* (media: 3.1).

Figura 07:

Satisfacción de las madres en el cuidado enfermero según ítems de la dimensión entorno. Servicio de Neonatología del Hospital II-I Moyobamba, 2020.



Fuente: elaboración propia

En la figura 07 se observa la satisfacción de las madres en la ***dimensión Entorno*** según sus respectivos ítems en una escala del 1 al 5 (significando 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho). En tal sentido, se puede apreciar que los aspectos en los que las madres se encuentran más satisfechas son: *El servicio no se mantuvo sucio* (media: 4.9), *Las incubadoras o cunetas se encontraron limpias* (media: 4.9) y *Los pasadizos no tienen obstáculos* (media: 4.9).

En cambio, los aspectos en los que se encuentran menos satisfechas son: *Sintió comodidad en el área que se extrae la leche* (media: 3.9) y *El servicio contó con muebles suficientes para su comodidad* (media: 3.4).

Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019

Lucas Chavane

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	3%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	2%
6	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%

9	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
13	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	docplayer.com.br Fuente de Internet	<1 %
15	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
16	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Mesa State College Trabajo del estudiante	<1 %
19	search.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1 %

21	bibmed.ucla.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
22	redmiqueas.org Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	rus.ucf.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
25	www.dynabizvenezuela.com Fuente de Internet	<1 %
26	www.nutricionhospitalaria.org Fuente de Internet	<1 %
27	www.scilit.net Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.phrplus.org Fuente de Internet	<1 %
30	www.prouni.org Fuente de Internet	<1 %
31	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
32	moam.info	

	Fuente de Internet	<1 %
33	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
36	Nicolás Magno Fretel Quiroz, Eldalaine Torres Vargas, Holger Alex Aranciaga Campos, Roger Habraham Tapia Trujillo et al. "Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020", tecnoHumanismo, 2021 Publicación	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



Lucía Chana

Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Yanira Del Pilar Y Yoheli Natali Aguirre Paz Y Bocanegra Vega
Título del ejercicio:	Tesis de pregrados
Título de la entrega:	Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el s...
Nombre del archivo:	INFORME_yanira_bocanegra_4_de_ABRIL.docx
Tamaño del archivo:	2.14M
Total páginas:	52
Total de palabras:	6,533
Total de caracteres:	34,591
Fecha de entrega:	04-abr.-2022 09:58p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1802033179

