

**UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERIA
UNIDAD DE POSGRADO**



TESIS

**“Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres.
Servicio de alojamiento conjunto – Neonatología Hospital
Estatat Paita – Piura”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL “ÁREA DEL CUIDADO PROFESIONAL: ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRITICOS CON MENCIÓN EN
NEONATOLOGÍA”**

INVESTIGADORA:

Lic Enf. Paredes Atocha Fiorella Elizabeth.

ASESORA:

Dra. Ruiz Oliva, Teófila Esperanza

**Lambayeque Perú
2021**

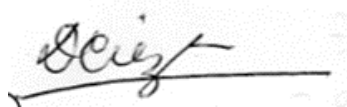
APROBADA POR:



Dra. Clarivel De Fátima Díaz Olano
Presidenta



Mg. Rosa Violeta Celis Esqueche
Secretaria



Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado
Vocal



Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Asesora



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 019-2021-UI-FE

Siendo las 4:00 p.m del día 07 de Junio del 2021, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/bwg-okik-rbs>, los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: "Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres. Servicio de Alojamiento Conjunto – Neonatología Hospital Estatal Paita– Piura. 2019.", designados por Resolución N° 010-2019-UI-FE de fecha 11 de febrero del 2019, con la finalidad de Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano.....	Presidente
Mg. Rosa Violeta Celis Esqueche.....	Secretario
Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado.....	Vocal
Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva.....	Asesora

El acto de sustentación fue autorizado por **RESOLUCIÓN N° 194-V-2021-D-FE** -de fecha 07 de junio del 2021.

La tesis fue presentada y sustentada por la **Lic. Enf. Fiorella Elizabeth Paredes Atocha** y tuvo una duración de (1 hora 40 minutos). Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de (16) dieciséis, mención **BUENO**.

Por lo que queda APTA para obtener el Título de Segunda Especialidad "Área del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en Cuidados Críticos con mención en Neonatología", 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 5.55 p.m, se dio por concluido el presente acto académico, con la firma de los miembros del jurado.

Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano
Presidente

Mg. Rosa Violeta Celis Esqueche
Secretaria

Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado
Vocal

Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Asesor

CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Teófila Esperanza Ruiz Oliva, docente asesor de tesis de la estudiante:

Lic.Enf. Fiorella Elizabeth Paredes Atocha

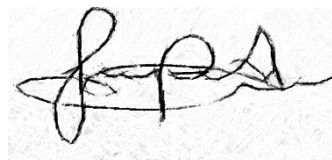
Titulada: “Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres. Servicio de Alojamiento conjunto -Neonatología Hospital estatal Paita – Piura. 2019”.

Luego de la revisión del informe de tesis confirmo que la misma tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

En mi calidad de asesora revisé el informe verificando que las similitudes encontradas no constituyen plagio, considero que la tesis cumple con las normas establecidas para la presentación de citas y referencias bibliográficas emanadas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 02 de diciembre del 2020

Investigador: Fiorella Elizabeth Paredes Atocha



Asesor: Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva



DEDICATORIA

A Dios, ser que nos guía en nuestro
camino y actuar;

A mis padres y a todas las
personas por el apoyo que
me brindaron, por su
confianza y entrega.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme y estar conmigo en todo momento para lograr mi meta y porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A todos los profesores que nos impartieron sus enseñanzas durante el periodo de formación profesional, siendo guías y amigos a la vez.

Fiorella

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I:	
MÉTODOS Y MATERIALES	
1.1 TIPO DE INVESTIGACION	13
1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION	13
1.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	13
1.4. RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	14
1.5 ANALISIS DE DATOS	15
CAPÍTULO II:	19
RESULTADOS Y DISCUSION	19
TABLA 1	19
TABLA 2	19
TABLA 3	20
TABLA 4	20
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXOS	30

RESUMEN

Calidad del cuidado Enfermero en neonatos según las madres. servicio de alojamiento conjunto –neonatología hospital estatal Paita – Piura. 2019, cuyo objetivo general es determinar la Calidad del cuidado Enfermero en neonatos según las madres en el servicio indicado y los objetivos específicos considerando las dimensiones de Donavedian Científico técnica, entorno y Humana. El estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo tuvo una población de 357 madres puérperas hospitalizadas entre agosto y octubre y la muestra de 50 obtenida mediante la fórmula de poblaciones finitas, la cual se aplicó un cuestionario con 22 preguntas cerradas validada por 5 expertos con una confiabilidad del 97%. En los resultados se estimó el puntaje de buena calidad (22 puntos) y mala (igual o menor a 21) para que exista calidad se consideró debe haber “0” errores. Como criterios de inclusión fueron las Madres puérperas atendidas en el Servicio en estudio, procedentes de caseríos de Paita. Se analizaron los datos empleando el software estadísticos SPSS 21, obteniendo como resultado que el 100% refieren que la calidad del cuidado es buena. Concluyendo que todas las madres manifestaron haber recibido un cuidado de calidad en la atención de su recién nacido por parte del enfermero, a pesar de ser pocas ante la gran demanda de pacientes, priorizan las necesidades en el mismo, resultados opuestos a la realidad observada inicialmente.

Palabras claves: Calidad del cuidado, neonatos, alojamiento conjunto.

ABSTRACT

In view of the dissatisfaction expressed by the mothers regarding the care of the nurse to the newborn, the work "Quality of nursing care in newborns according to the mothers was carried out. joint accommodation service -neonatology state hospital Paita - Piura. 2019, with the general objective of determining the Quality of Nursing care in newborns according to the mothers in the service mentioned and the specific objectives considering the dimensions of Donavedian Technical Scientist, Environment and Human. The quantitative, descriptive, transversal and prospective study had a population of 357 postpartum mothers hospitalized between August and October and the sample of 50 obtained by the formula of finite populations, to whom a questionnaire with 22 closed questions validated by 5 experts with 97% reliability was applied. In the results scores were considered good quality (22 points) and bad (equal to or less than 21) judging that for there to be quality there must be "0" errors. The criteria for inclusion were the Postpartum Mothers served in the study, from villages in Paita. The data were analyzed using the statistical software SPSS 21, obtaining as a result that 100% reported that the quality of care is good. Concluding that all mothers reported having received quality care in the care of their newborn by the nurse, despite being few in number due to the high demand for patients, prioritize the needs in the same, results contrary to the reality initially observed.

Keywords: Quality of care, neonates, joint accommodation-

INTRODUCCIÓN

La existencia de la insatisfacción de las madres en el cuidado que brinda el enfermero a los neonatos en el servicio de neonatología se demuestra a nivel de todo el mundo, así muestra Sailema S. en el 2014, Ecuador en su trabajo de investigación “Intervenciones que realizan 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”. los resultados arrojaron una calificación de un nivel medio con un 23 % en la satisfacción de las madres en alojamiento conjunto. ¹.

A nivel nacional Delgadillo D. en el 2013, Perú realizó el estudio de investigación “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” con el propósito de determinar el nivel de satisfacción en la madre de los recién nacidos hospitalizados, acerca de la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería. Los resultados de la investigación fueron: del 100 % de madres, el 61 % tuvieron satisfacción media, 21 % alta y 18 % baja; en la dimensión técnico-científica, 61 % satisfacción media; en la dimensión humana 46 % satisfacción media, en la dimensión entorno 70 % satisfacción media. ²

En el hospital estatal Paita – Piura servicio de neonatología, trabajan 10 enfermeras en promedio de dos por turno (Mañana, tarde y noche) el número de nacimientos es de 10 por día, la enfermera atiende de forma rápida al recién nacido, mediante un alojamiento conjunto, no realiza el tamizaje neonatal durante las 24 horas por falta de personal profesional. Durante la hora del baño la madre recibe orientación por parte

de la enfermera sobre los cuidados del recién nacido, signos de alarma, alimentación del neonato, posteriormente se le brinda educación de acuerdo con las necesidades que se detecten en el momento del alta por falta de tiempo

Durante el trabajo en el servicio se ha observado y escuchado a un regular número de madres sentirse incómodas por la falta de orientación, atención y comunicación por parte del profesional de enfermería, manifestando su insatisfacción por el cuidado brindado al recién nacido, muchas veces verbalizan: “durante todo el día no he visto a la enfermera”, “no lo han limpiado su ombligo” “no lo han pesado” “hace mucho frio en el ambiente y no los protegen mucho”, entre otras expresiones.

Ante lo descrito se formula la pregunta ¿Cuál es la calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres? Servicio de Alojamiento conjunto –Neonatología Hospital Estatal Paíta – Piura. 2019?

Para determinar la calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres en el Servicio mencionado y los objetivos específicos de determinar la calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres en las dimensiones científico técnica, entorno y en la dimensión humana.

Con los resultados del estudio se busca proporcionar a la institución de salud, informes estadísticos que permitan diseñar estrategias en el quehacer profesional enfocando el trabajo de enfermería hacia una satisfacción del usuario. Asimismo, servirá como fuente de información para futuros trabajos de investigación sobre el tema, ya que actualmente no existe investigaciones en el Hospital estatal de Paíta.³

Las actividades que cumple el enfermero en el período inmediato del recién nacido está dirigido a lograr una calidad en su desempeño, que se traduzca en resultados que beneficien a los usuarios teniendo en cuenta tomar decisiones pertinentes mediante

las diversas entidades implicadas, de calidad y oportuna, así mismos servicios menos saturados en periodos de tiempo más cortos.⁴

Un cuidado enfermero de calidad es aquel percibido por las madres referente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería a su Recién nacido, asimismo es la acción de cuidar, preservar, guardar, conservar, asistir a la persona con el objetivo de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.⁵

Este estudio contribuirá al profesional de enfermería, en la aplicación metodológica del instrumento cuantitativo elaborado cimentado en aspectos de la teoría del cuidado humano de Jean Watson y Donabedian organizado en 3 dimensiones: Científica técnica, entorno y humana.

Cabe mencionar que no existe estudios sobre la calidad de la atención del cuidado del recién nacido, en el hospital de estudio inaugurado en mayo, 2016.

La Investigación se estructuro en dos Capítulos el primero presenta los métodos y materiales y el segundo los resultados y discusión, finalizando con las conclusiones, recomendaciones, Referencias Bibliográficas y los Anexos.

CAPÍTULO I

MÉTODOS Y MATERIALES

1.1 TIPO DE INVESTIGACION

Cuantitativo porque el trayecto de recolección y análisis de los datos fueron cuantificados aplicando procedimientos estadísticos.

1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño es no experimental, transversal, descriptiva.

1.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población fueron las 357 madres puérperas hospitalizadas en los meses de agosto, setiembre y octubre.

La muestra obtenida mediante la fórmula de poblaciones finitas

$$N = \frac{Z^2 \times q \times p \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times Q \times P}$$

$$\frac{N = 357 \times 19.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05(357-1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = 50$$

Donde: n= muestra

Z^2 : nivel de confianza 95% :1.65

N: población finita:450

q: probabilidad en contra :0.95

p: probabilidad a favor :0,5

e: error de muestra:0,05

Y luego de realizar los cálculos correspondientes se obtuvo 50 madres.

Criterios de Inclusión

- Madres puérperas después de 2 horas de ocurrido el evento del parto que se encuentran atendidas en el Servicio de alojamiento conjunto Hospital las Mercedes de Paita
- Madres puérperas procedentes de los diferentes caseríos de Paita.
- Madres puérperas que deseaban participar de la investigación, firmando su consentimiento informado.

Criterios de Exclusion

- Madres que no aceptaron participar en el estudio y no firmaron el consentimiento informado
- Madres con problemas cognitivos

1.4. RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Se empleó como instrumento el cuestionario estructurado organizado en dos secciones, la primera incluyó la presentación, datos generales, instrucciones y la segunda 22 preguntas cerradas.

Se consideró buena calidad si el puntaje correspondía a 22 puntos y mala si era igual o menor de 21 teniendo en cuenta que se considera para que exista la calidad debe haber “0” errores.

En la dimensión científico técnica se consideró si respondía como bueno 8 preguntas y que el cuidado no es de calidad si respondía igual o menos de 7.

Para determinar en las madres la calidad del cuidado enfermero en neonatos en la dimensión entorno se consideró si respondía como bueno 06 preguntas y que el

cuidado no es de calidad si responde igual o menor de 05 y en la dimensión humana, si respondía como bueno 08 preguntas y que el cuidado no es de calidad si respondía igual o menor de 07.

El estudio se ejecutó mediante permiso del Director Médico del Hospital las Mercedes-Paita y de la Jefa de Enfermeras, se elaboró una lista de las madres internadas proporcionada por la coordinadora del servicio de neonatología, se obtuvo el consentimiento Informado de las mismas y posteriormente se hizo entrega de los cuestionarios.

Previamente a la aplicación del instrumento se validó por medio del juicio de expertos y luego a través de una aplicación piloto en un determinado número Madre púerperas del Hospital Las Mercedes de Paita obteniéndose la confiabilidad. Dichas madres no fueron incluidas en el estudio.

1.5 ANALISIS DE DATOS

La información fue recolectada diariamente fuera del horario laboral por la entrevistadora quien aplicó el instrumento directamente a la madre del neonato.

Una vez recolectados los datos, las fichas se codificó y luego digitó mediante un programa de captura de datos con un error no mayor al 0.05 %. El proceso de información se realizó mediante la respectiva base de datos en el programa Excel Versión 2017. Así mismo se utilizó el cálculo de medidas estadísticas de centralización, como la media aritmética.

Los datos se presentaron en tablas y gráficos de frecuencia relativa simple.

RIGOR CIENTÍFICO:

Validez:

El instrumento fué validado por cinco especialistas en el tema y por el Coeficiente de Proporción de Rangos. Exactamente analizaron el instrumento e indicaron si las preguntas realizadas en el cuestionario están aptas o bien diseñadas para ser aplicada a las madres objeto de estudio.

Confiabilidad:

Para determinar la confiabilidad del instrumento basado en la Consistencia y estabilidad mediante datos conseguidos se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor superior al 0.8

Reliability Statistics

Crombach's Alpha	N° of ítems
0,812	22

ASPECTOS ÉTICOS:

PRINCIPIO DE BENEFICIENCIA

Mediante el cual se testifica: “Por encima de todo, no hacer daño”, ninguna madre de este estudio fue expuesta a experiencias o situaciones, por resultados daños permanentes o graves donde se identifica diversos resultados para el buen beneficio.⁶

LA NO MAL EFICENCIA: La información proporcionada por el profesional de enfermería, no fue usada en su contra cumpliendo con el principio de no hacer daño, por lo contrario, se utilizó para su beneficio, buscando obtener información exacta respecto al conocimiento sobre cuidados en el hogar.

RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA: Se asumió el respetar las costumbres de las madres, aceptando sus ideas y la información o respuestas que ellas proporcionaron. Así mismo los familiares recibieron un trato digno y justo. El respeto consiste en saber estimar las necesidades e intereses de otra persona.

AUTONOMÍA:

Se consideró a las madres como seres autónomos y se les aplicó el consentimiento informado a aquellas que se encontraban en el servicio recibiendo el cuidado enfermero de su recién nacido. ⁷

JUSTICIA: Las madres fueron sometidas a un trato justo y equitativo en todo momento de su participación.

CAPÍTULO II:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

2.1. Resultados

Tabla 1

Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres

Calidad	Nº	%
Buena	50	100
Mala	0	0
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a las madres con neonatos hospitalizados.

La Tabla 1 muestra que todas las madres (100 %) señalan como buena calidad el cuidado enfermero.

Tabla 2

Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres en la dimensión técnicacientífica

Calidad	N°	%
Buena	50	100
Mala	0	0
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a las madres con neonatos hospitalizados.

La Tabla 2 muestra que el 100 % de las madres refieren haber recibido el cuidado enfermero de buena calidad en la dimensión Técnica Científica.

Tabla 3

Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres en la dimensión entorno

Calidad	N-	%
Buena	50	100
Mala	0	0
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a las madres con neonatos hospitalizados.

La Tabla 3 evidencia que el 100 % de las madres manifestaron haber recibido un cuidado enfermero de buena calidad en la dimensión entorno.

Tabla 4

Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres en la Dimensión humana.

Calidad	N-	%
Buena	50	100
Mala	0	0
Total	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a las madres con neonatos hospitalizados.

La Tabla 4 muestra que el 100 % de las madres señalan que el cuidado enfermero brindado a sus bebés fue de buena calidad.

2.2. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación realizada para medir la calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres del servicio de alojamiento conjunto de neonatología hospital estatal Paita – Piura, fueron obtenidos de la muestra conformada por 50 madres puérperas, quienes detallaron los diversos cuidados proporcionados por la enfermera al recién nacido y la respectiva consejería a la parturienta.

Alojamiento conjunto es definido como la permanencia del recién nacido con su madre en la misma habitación permitiendo el apego y la lactancia materna exclusiva.

Se inicia desde el nacimiento del bebe hasta el momento que ambos son dados de alta.⁸

El cuidado de enfermería en el alojamiento conjunto incluye el registro de los datos del recién nacido, colocarlo al lado de su madre, promover el inicio precoz y mantenimiento de la lactancia materna exclusiva, realizar actividades de información, educación y comunicación a la madre, supervisar registrar la alimentación, hidratación, evacuaciones y micciones , realizar la evaluación diaria del neonato, coordinar y verificar la administración de la inmunización, realizar las pruebas de tamizaje, orientar sobre los trámites de inscripción al sistema de aseguramiento que corresponda, brindar información a la madre y familia previa al alta neonatal, aplicar protocolos de manejo en casos especiales.⁸

La tabla 01 muestra que el 100% de las madres consideran como buena calidad el cuidado enfermero en neonatos, resultados similares a la investigación de Palacios L,⁹ quien evidencia que “la mayoría de los (os) usuarios tienen una percepción medianamente favorable (48.0%) del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, de igual manera la mayoría de sus familiares (51.2%) según edad, sexo, grado de instrucción, encontrando una relación estadísticamente significancia entre cuidado humanizado de enfermería percibido por los usuarios (48.0%) y la satisfacción de los familiares de los usuarios percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona”

Watson define “el cuidado humanizado, como acciones y/o comportamientos que tienen como objetivo movilizar al paciente, hacia la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador, a través de una interacción interpersonal con manifestaciones de aprecio,

comprensión, atención y asistencia, rescatando siempre la dignidad humana.”¹⁰ Estos resultados reflejan situaciones iguales en cuanto a pesar de sus funciones puede darse el tiempo de atender a sus neonatos.

En la dimensión Técnico Científico en el 100 % de madres existe la opinión de haber recibido una buena calidad del cuidado enfermero en neonatos. Esta dimensión comprende usar el más desarrollado nivel de conocimientos y comprensión para afrontar las complicaciones de salud. Se determina que es mejor y frecuentemente se mide, donde conlleva a atender de manera científica respectivamente la necesidad general sanitaria.⁵

Los indicadores que se encuentran presentes en esta dimensión son: Habilidad para ejecutar las actividades en forma cuidadosa y ejecutar los cuidados con dedicación, posee conocimientos requeridos para la ejecución de actividades, destrezas requeridos para la ejecución del servicio, inexistencia de peligros durante el cuidado de enfermería, conocimientos en el servicio que se presenta, inexistencia de riesgos durante el cuidado de enfermería, minimización de dudas en el cuidado de enfermería.¹¹

Cantillo E,¹² en su estudio muestra similares resultados, “los comportamientos de cuidado que conforman la dimensión científica como favorable 82,14%, en la dimensión científica se encuentran inmersas los conocimientos profesionales sobre los cuidados a su bebe, trabajo en equipo, dialogo con los demás profesionales, habilidades profesionales”.

León L,¹³ en esta misma dimensión encontró como mediamente favorable con un 40% y 48% respectivamente.

La enfermería “es práctica, académica, cumple procedimientos basados en principios científicos, aplica conocimientos, debe adquirir habilidades o capacidades sociales tales como el trabajo en equipo, la comunicación cordial y efectiva, mostrar seguridad y confianza en sí misma, ser influenciable y desarrollar el liderazgo. afirmación que concuerda y abarca el factor de cuidado establecido por Watson.

Método que permite a la enfermera (o) realizar los cuidados, basados en pensamientos lógicos a través del proceso de atención de enfermería, el cual constituye un plan de trabajo diario en el ejercicio de la práctica clínica, en el que influyen las opiniones conocimientos y habilidades que permiten un razonamiento crítico, capacidades cognoscitivas, técnicas e interpersonales de la enfermera”¹²

Watson “afirma que en la práctica cotidiana de la enfermería se debe sostener, cultivar e integrar los conocimientos científicos a lo largo de la vida profesional para guiar su actuar diario, sin embargo, enfatiza que la asociación humanística-científica constituye a la esencia de la disciplina enfermera.”¹⁰

Estos resultados resaltan que existen aspectos que deben consolidar y reforzarse durante la formación académica del enfermero, aunque los resultados demuestran que si se encuentran inmersas los conocimientos profesionales sobre los cuidados al neonato y habilidades profesionales.

La Dimensión humana comprende al buen trato que brinda la enfermera al paciente, donde fomenta la función expresiva, comunicación que se transmite entre ambos, la

confianza, y por último el apoyo emocional que se brinda en el proceso de cuidado.¹³

En esta dimensión se encontró que el 100 % de madres opinaron que existe una buena calidad del cuidado enfermero en neonatos.

Guzmán, M ¹⁵coincide que en “el 50% de madres la enfermera fue clara al comunicarse con la enfermera, el 76,7% tiene un nivel de satisfacción medio en relación con la accesibilidad, mantenimiento de una relación de confianza, facilitación, confort, explicación, anticipación, monitoreo y seguimiento en la atención de enfermería brindada en la UCIN”.

Considerando a los indicadores en esta dimensión como “consideración del usuario, atención del usuario, aplicación de valores, sigilo sobre los datos entregados por el usuario al proveedor, sigilo sobre los resultados de los diagnósticos, posee información y dialogo con los usuarios con lenguaje comprensible, posee conocimientos personalizado del usuario y de sus necesidades”.¹¹

De igual manera León L¹³ obtuvo “la percepción del enfermero medianamente favorable en relación a ayudar a disminuir el dolor físico (66%), atiende las necesidades básicas de baño alimentación, (64%), Respeta la intimidad del paciente (58%), Administra tratamiento médico ordenado y a tiempo (56%), Brinda comodidad física (48%) y Responde con rapidez al llamado (47%)”.

Para Watson, “la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, expresarlos de forma semejante que la otra persona los experimenta. Es una ciencia

humana y arte que estudia la experiencia de salud - enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética.”⁹

Los resultados coinciden con los aspectos de cuidado de Watson como la satisfacción de necesidades humanas y la provisión de un entorno de apoyo de protección.

La tabla 4 muestra en la dimensión entorno que el 100% de madres refirieron que existe una buena calidad del cuidado enfermero en neonatos. Esta comprende lo que respecta al ambiente físico y profesional y acoplamiento interpersonal.

Similar a la investigación de Mejía. S y Garcia Juan¹⁶ donde se evidenció “la percepción de las madres acerca de los roles de enfermería frente al recién nacido prematuro en el área de neonatología del hospital Teodoro Maldonado Carbo octubre 2018 a enero del 2019. Guayaquil – Ecuador, que reportan las proporciones de respuestas más altas de amabilidad de la enfermera 92.6% de percepción expresada por las participantes como siempre, la amabilidad y alegría de las enfermeras, percibida por las madres acompañantes de los recién nacidos es un elemento positivo y de importancia ya que ellas se encuentran perennemente junto a su bebe recibiendo educación y orientación de las enfermeras”.

Considerando los indicadores de la capacidad de la enfermera para identificar las necesidades de salud del usuario, de obtener los medios necesarios para brindar el cuidado, intervenir en su debido tiempo en la atención del usuario relacionado a la accesibilidad, tiempo relacionado a la puntualidad empleado para el cuidado, realizar las actividades debidas en la secuencia apropiada y sin interrupción del proceso de atención, desde la primera atención hasta la satisfacción de las necesidades. ¹¹

Los resultados obtenidos en cuanto a que el 100% de madres manifiestan haber recibido una atención de calidad es bueno ya que se evidencia que el trabajo realizado por el enfermero es reconocido positivamente por los usuarios, pero se contradicen con la observación de la realidad realizada y detallada inicialmente que direccionó el motivo de realizar el trabajo, por lo que se recomienda realizar estudios con investigaciones cualitativas u otros enfoques.

CONCLUSIONES:

- ✓ El 100% de las madres hospitalizadas en el servicio de alojamiento conjunto del hospital estatal Paita – Piura refieren que la calidad del cuidado enfermero en los neonatos es Buena.
- ✓ A pesar de la fuerte demanda en la atención de Recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto y contar con poco personal de profesionales de enfermería las madres refieren que la calidad del cuidado en neonatos es buena, pero priorizan los cuidados.
- ✓ En las tres dimensiones Técnica Científica, entorno y la dimensión humana propuestas, por Donabedian para evaluar la calidad del cuidado enfermero se encontró que fue catalogado como buena.

RECOMENDACIONES

- ✓ A la enfermera jefe del servicio de la atención de los cuidados del RN del hospital estatal Paita – Piura que establezca estrategias que permitan consolidar un cuidado que lleve a la excelencia de la atención de los recién nacidos.
- ✓ A la Oficina de Administración y recursos humanos del Hospital, planificar el incremento de enfermeras para el servicio de alojamiento conjunto, debido a la gran demanda de atenciones de los recién nacidos que existen debido que cuentan con tan poco personal de enfermería que brindan cuidados del recién nacido, haciendo que las puérperas tengan una mayor calidad de cuidado en sus neonatos.
- ✓ Los entes académico-formadoras tienen que capacitar al grupo de personal de salud, primordialmente a las enfermeras, que tienen la función principal de tener que cuidar a un recién nacido, mostrando el buen conocimiento adquirido y la calidad, de poder mostrar la buena atención, y darle la certera seguridad a la madre que el recién nacido está en excelentes manos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sailema O. E. Intervenciones que cumplen las enfermeras 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 de Latacunga en el período septiembre 2013. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2014.
2. Delgadillo 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. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
3. <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4309>
4. Urure I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006
5. <https://core.ac.uk/download/pdf/323352367.pdf>
6. Rodríguez A. Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del hospital Víctor Iazarte Echegaray [Tesis pre grado]. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo; 2016.
7. MINSA, Documento Técnico N° 519-2006, Ministerio de Salud, Guías técnicas para Proyectos de Arquitectura y Equipamiento de las unidades de Centro Quirúrgico y Cirugía Ambulatoria, Lima, 2001.
8. López, R. Calidad del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado del servicio de medicina. Hospital general Jaén. Junio 2019.
9. Cardenas M. y Cobeñas J. Calidad del cuidado de enfermería en el paciente del servicio de emergencias del Hospital Hipólito Unanue. Lima 2017

10. MINSA. Norma técnica de salud para la atención integral de salud neonatal. Lima. Peru. 2014.
11. Palacios, L. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del HHUT Tacna 2012.
12. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/326>.
13. Watson J. Nursing: The philosophy and science of caring. Boston: Little Brown; 1979.
14. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Lima, 2002.
15. Cantillo, Jaramillo L y otros. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal.
16. <https://doi.org/10.17533/udea.iece.v36n1e08>
17. León L. Percepción de los estudiantes de enfermería, sobre el cuidado humanizado de la enfermera al paciente hospitalizado : UNMSM 2013.
18. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/367110>
19. Medina S. Delia. Escuela de enfermería Padre Luis Tezza afiliada a la Universidad Ricardo Palma satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de Enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería Lima – Perú 2016.
20. Gómez 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– 2016. Revista Peruana de investigación materno perinatal. <https://doi.org/10.33421/Inmp.201794>.

21. Mejía. S y Garcia Juan. Percepción de las madres acerca de los roles de enfermería al recién nacido prematuro en el área de neonatología del hospital Teodoro Maldonado Guayaquil – Ecuador 2018 .



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**UNIDAD DE POSTGRADO
SEGUNDA ESPECIALIDAD DE
CUIDADOS CRÍTICOS EN NEONATOLOGÍA**

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN NEONATOS SEGÚN LAS
MADRES. SERVICIO DE ALOJAMIENTO CONJUNTO –
NEONATOLOGIA HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES
PAITA – PIURA.**

INSTRUCCIONES

Escriba en los espacios en blanco los datos solicitados.

Marque con un aspa (X) su respuesta.

I. DATOS:

NOMBRE Y APELLIDOS EN INICIALES.....

II. EDAD.....

III. GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria completa si () no ()

Superior si () no ()

Secundaria Completa si () no ()

IV. OCUPACIÓN

Ama de casa ()

Trabaja ()

Dimensión técnica – científica

1. ¿La habilidad que tiene la enfermera para ejecutar las actividades en forma cuidadosa es?

Baño del Recién nacido	Buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Curación de cordón umbilical	Buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Técnica de lactancia materna	Buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>

2. ¿La habilidad que tiene la enfermera para ejecutar las actividades en forma esmerada es?

Buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	------	--------------------------

3. Los conocimientos que tiene la enfermera para la ejecución de las actividades son:

4. ¿Las destrezas que tiene La enfermera para la ejecución de las actividades son?

Buenos	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buenos	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>

5. ¿La enfermera tiene en cuenta evitar los peligros en el actuar de enfermería?

Buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	------	--------------------------

6. ¿La enfermera tiene en cuenta evitar los riesgos en el actuar de enfermería?

Buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	------	--------------------------

7. ¿La seguridad que demuestra la enfermera para la ejecución de las actividades son?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

8. ¿La enfermera tiene en cuenta la minimización de dudas en el cuidado de enfermería?

Sí	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Dimensión Humana:

9. ¿La consideración que tiene La enfermera al usuario es?

Buena ☐ Mala ☐

10. ¿Considera usted que el cuidado que brinda la enfermera es?

Buena ☐ Mala ☐

11. ¿El respeto que tiene La enfermera al usuario es?

Buena ☐ Mala ☐

12. ¿La amabilidad que tiene la enfermera con el usuario es?

Buena ☐ Mala ☐

13. ¿La enfermera tiene cuidado con la información entregados al usuario?

Buena ☐ Mala ☐

14. ¿La enfermera tiene cuidado sobre los resultados de los diagnósticos entregados al usuario?

Buena ☐ Mala ☐

15. ¿El lenguaje comprensible que tiene la enfermera para brindar información y dialogo con los usuarios es?

Buena ☐ Mala ☐

16. ¿El conocimiento personalizado que tiene la enfermera del usuario y de sus necesidades es

Buena ☐ Mala ☐

Dimensión Entorno:

17. ¿La capacidad que tiene la enfermera para identificar las necesidades de salud del usuario es?

Buena ☐ Mala ☐

18 ¿La capacidad que tiene La enfermera de obtener los medios necesarios para brindar el cuidado es

Buena ☐ Mala ☐

19¿El tiempo relacionado a la accesibilidad empleado que brinda la enfermera en el cuidado es

Buena ☐ Mala ☐

19¿La enfermera interviene en su debido tiempo en la atención del usuario relacionado a la puntualidad?

Buena ☐ Mala ☐

20¿El tiempo relacionado a la puntualidad empleado que brinda la enfermera en el cuidado es ¿

Buena ☐ Mala ☐

21¿La secuencialidad de la enfermera para Realizar las actividades sin interrupción del proceso de atención hasta la satisfacción de las necesidades es

Buena ☐ Mala ☐



CONSENTIMIENTO INFORMADO



CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN NEONATOS SEGÚN LAS MADRES. SERVICIO DE ALOJAMIENTO CONJUNTO –NEONATOLOGIA HOSPITAL ESTATAL PAITA – PIURA. 2019.

Estimada Señora:

Quien le habla es la licenciada de enfermería, estudiante de la Escuela de postgrado de Enfermería de la Universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, me encuentro realizando un estudio de investigación cuyo propósito es determinar la calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres. Servicio de alojamiento conjunto –Neonatología hospital estatal Paita – Piura. 2019.

Motivo por el cual solicito su participación durante la evaluación que se realizará, para obtener datos precisos siendo de mucha importancia para cumplir con el objetivo establecido.

La ficha de valoración que se aplicará será anónima y confidencial, por lo que solicitó la colaboración y participación de cada una de ustedes. Muchas gracias.

Atentamente

Lic. Fiorella E. Paredes Atocha

DNI: 44018118