

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CON MENCIÓN EN CUIDADOS INTENSIVOS NEONATOLOGIA

Gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque - 2023

Línea de Investigación: Cuidado de la salud materno e infantil

Autoras:

Rios Requejo Carmen Marisol
Portilla Cutire Elsa

Jurado Evaluador:

Presidente: Ruiz Lavado Noemi Emerita
Secretario: Rosales Sandoval Felipa Catalina
Vocal: Velasquez Esquivel Miriam Elizabeth

Asesora:

Tello Correa Gladys Marleny
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4890-0844>

TRUJILLO – PERÚ 2024

Fecha de sustentación: 2024/04/22

Gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque - 2023

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet Source	5%
2	repositorio.upao.edu.pe Internet Source	2%
3	hdl.handle.net Internet Source	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Internet Source	1%
6	libros.cidepro.org Internet Source	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
8	repositorio.unjbg.edu.pe Internet Source	1%
9	Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Gladys Marleny Tello Correa, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Cuidados Intensivos Neonatales, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada "Gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque - 2023", autor (as) Elsa Portilla Cutire y Carmen Marisol Rios Requejo, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 13%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 23 de marzo del 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 23 de abril de 2024.

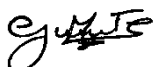
Tello Correa Gladys Marleny

Apellidos y nombres del asesor(a)

DNI: 26704692

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4890-0844>

FIRMA
FIRMA



MARISOL

Portilla Cutire Elsa

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI: 30675713



RIOS REQUEJO CARMEN

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI:27712221

FIRMA



RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0545-2023-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 26 de setiembre de 2023

VISTO: el Oficio electrónico N° 1031-2023-DASE-UPAO cursado por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 1031-2023-DASE-UPAO, se solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis presentado por las Licenciadas en Enfermería **CARMEN MARISOL RÍOS REQUEJO y ELSA PORTILLA CUTIRE**, alumnas de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en CUIDADOS INTENSIVOS NEONATOLOGÍA; titulado **GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN CUIDADOS INTERMEDIOS DE NEONATOLOGÍA. HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE 2023**, así como el nombramiento de su asesora **Ms. GLADYS MARLENY TELLO CORREA**.

Que, el proyecto de tesis cuenta con la conformidad del Comité Revisor, y con el porcentaje permitido en el software antiplagio TURNITIN.

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académico-administrativos reglamentarios establecidos. Debe autorizarse la inscripción del Proyecto de Tesis, el mismo que tiene una vigencia de un (01) año durante el cual las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido.

Estando a las consideraciones expuestas y amparados en las facultades conferidas a este Despacho.

SE RESUELVE:

PRIMERO: **AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis **GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN CUIDADOS INTERMEDIOS DE NEONATOLOGÍA. HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE 2023**, en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, con el N° **027-2023**, de fecha 26 de setiembre del 2023.

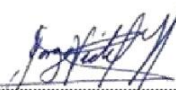
SEGUNDO: **DECLARAR** expeditas a las Licenciadas **CARMEN MARISOL RÍOS REQUEJO y ELSA PORTILLA CUTIRE**, para el desarrollo del Proyecto de Tesis, dejando claro que las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido, por el período de un (01) año.

TERCERO: **DESIGNAR** como asesora del Proyecto de Tesis a la **Ms. GLADYS MARLENY TELLO CORREA**, quien está obligada a presentar a la Dirección Académica de la Segunda Especialidad Profesional, los informes mensuales del avance respectivo.

CUARTO: **DISPONER** que el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional tome las acciones correspondientes, de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que las Licenciadas y la asesora, cumplan las acciones que les competen.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Ms. Carlos Augusto Díez Morales
SECRETARIO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE, interesada. Asesora, Archivo.

Lucy Arco F.



Trujillo

Av. América Sur 3145 - Urb. Monserrate - Trujillo
Teléfono: (+51) (0441) 604444 - anexo 2341
fac_salud@upao.edu.pe
Trujillo - Perú

DEDICATORIA

A mi amado esposo Orlando Villalobos Pérez por su comprensión y apoyo incondicional. A mis queridos hijos Margarita, Karen y Junior porque son mi principal motivación, impulso y ganas de seguir creciendo profesionalmente.

RIOS REQUEJO, CARMEN MARISOL

Se la dedico a mi Padre Celestial, forjador de mi camino, él que me acompaña. Padre, gracias por estar conmigo, por llevarme a concluir de la mano tuya un logro más.

A mis padres en el cielo eternamente gracias, por estar siempre a mi lado, orando al Padre por mí.

A mi esposo, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Gracias por toda tu ayuda.

Gracias a mis hijos amados por ser el motor de mi vida, el motor que siempre está encendido, esto ha sido por y para ustedes, supieron comprender y sacrificar momentos en familia. Recuerden que es primordial hacer sacrificios para conseguir nuestros sueños.

PORTILLA CUTIRE, ELSA

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica, a la Universidad Privada Antenor Orrego, a todos mis docentes quienes con dedicación y paciencia supieron impartir sus conocimientos.

A nuestra asesora Lic. Gladys Marleny Tello Correa por brindarnos su valioso tiempo, encaminándonos; y a todos los que hicieron una contribución de alguna manera a la realización y culminación de esta tesis.

RESUMEN

La investigación en estudio se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión del cuidado enfermería y satisfacción de los padres en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023. El diseño fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional. La muestra conformada por 40 padres del servicio de neonatología Hospital Belén, Lambayeque. Los resultados en cuanto a gestión del cuidado de enfermería muestran que el 50% refiere un nivel regular, el 45% bueno y el 5% refiere un nivel bajo; respecto a la satisfacción de los padres, el 70% expresan nivel bueno, el 25% manifiesta un nivel excelente y el 5% nivel regular. Se logró concluir que existe relación entre la gestión del cuidado enfermería y la satisfacción de los padres en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023, reportando un valor de Pearson de 0,545 que implica que dicha correlación es positiva moderada.

Palabras clave: Calidad, gestión, neonato, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between nursing care management and parental satisfaction in the neonatology intermediate care service of the Belén Lambayeque Hospital, 2023. The design was quantitative, descriptive, and correlational. The sample consisted of 40 parents from the neonatology service of Hospital Belén, Lambayeque. The results regarding nursing care management show that 50% report a fair level, 45% good and 5% report a low level; Regarding parental satisfaction, 70% expressed a good level, 25% expressed an excellent level and 5% a fair level. It was concluded that there is a relationship between nursing care management and parental satisfaction in the neonatology intermediate care service of the Belén Lambayeque Hospital, 2023, reporting a Pearson value of 0.545, which implies that this correlation is moderately positive.

Keywords: quality, management, newborn, satisfaction.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antenor Orrego, tengo a bien presentar a vuestra consideración la tesis titulada: **“GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN CUIDADOS INTERMEDIOS DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE- 2023”**, con el propósito de **optar el título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con Mención en Cuidados Intensivos Neonatología.**

El presente estudio está basado en los conocimientos adquiridos en la prestigiosa Universidad Privada Antenor Orrego, donde tuve la suerte de intercambiar conocimientos y en la práctica a través del análisis e investigación, consultas bibliográficas y la experiencia correspondiente, lográndose de esta manera culminar exitosamente el trabajo de investigación que hoy presento, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Trujillo, marzo del 2024

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
PRESENTACIÓN	ix
TABLA DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema de investigación.....	1
1.2. Objetivos	3
1.3. Justificación del estudio.....	3
II. MARCO DE REFERENCIA	5
2.1. Marco teórico.....	5
2.2. Antecedentes del estudio.....	10
2.3. Marco conceptual	13
2.4. Sistema de hipótesis.....	14
2.5. Variables e indicadores	14
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y nivel de investigación	17
3.2. Población y muestra de estudio.....	17
3.3. Diseño de investigación.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	18
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	20
3.6. Consideraciones éticas.....	20
IV. RESULTADOS	22
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	22
V. DISCUSIÓN	24
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión del cuidado de enfermería en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.	22
Tabla 2. Satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.....	22
Tabla 3. Relación entre la Gestión del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.	23

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

a. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, las muertes de recién nacidos representan el 40% de la mortalidad infantil. Cada año, casi un millón de bebés fallecen el día de su nacimiento y dos millones mueren durante la 1era semana de edad. (1) La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2) reporta que nace un bebé prematuro cada 2 segundos. Las tasas de mortalidad neonatal han mostrado estancamiento o disminución mínima en los últimos años. En Asia y África representan el 79% de las muertes, en Kenia la mortalidad es 45%. En América Latina; Colombia, tiene una tasa de mortalidad neonatal de 65%, (3) mientras que, en Argentina, fallecieron 2769 neonatos en la 1era semana de vida (4). En Perú, mueren 4500 recién nacidos, anualmente antes del primer mes, con tasa de mortalidad específica en Lima de 4 por 1000 nacidos vivos y en Lambayeque de 6 por 1000 nacidos vivos (5).

La OMS (6) define a la persona con el derecho de alcanzar el nivel de salud más elevado, abarcando la calidad de los diferentes servicios, incluyendo cómo se sienten los usuarios con su atención y que tan satisfechos están. Indudablemente, las enfermeras se encuentran ante grandes desafíos en un entorno globalizado y sin descuidar la humanización en la gestión del cuidado. Junto con el avance tecnológico, que busca suplir las interacciones humanas, se encuentra la afectuosa y amable atención que las enfermeras ofrecen a pacientes y familiares, la cual es insustituible (7). Una investigación realizada por Palmet y col. sugieren la importancia de que los profesionales estén preparados para adaptarse a cambios, asegurando que la gestión del cuidado que llevan a cabo esté basada en conocimientos, habilidades y actitudes (8).

Afrontar el desafío de proporcionar una gestión del cuidado que cumpla con estándares de calidad y satisfacción para los usuarios, especialmente en el ámbito asistencial, requiere la aplicación de competencias y conocimientos

esenciales. Este se convierte en un reto debido a las expectativas que la sociedad tiene sobre el rol que desempeñan las enfermeras (9).

En países en desarrollo como Etiopía, a menudo se pasa por alto la satisfacción de los familiares de los neonatos que requieren cuidados intensivos. Fentie y col. (10) en su investigación, muestran el puntaje más bajo de satisfacción en el cuidado. Otro estudio realizado por Jaramillo y col. (11) señalan que los padres reconocen la importancia de innovar aspectos de la calidad del cuidado por parte del personal de enfermería y la forma de comunicación con los familiares.

Por este motivo, resulta fundamental generar evidencia que analicen la relación entre la gestión del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres. Este estudio, siendo pionero en la región de Lambayeque, busca mejorar la gestión del cuidado y destacar la satisfacción de los padres en relación con ella, con el fin de impulsar cambios positivos tanto en el profesional como en la organización, para garantizar la sobrevivencia los recién nacidos, es esencial brindarles atención especializada (6). En vista de este desafío, la supervivencia y desarrollo de los neonatos están directamente vinculados a la gestión efectiva de los cuidados de enfermería. La enfermera al desempeñar un rol fundamental en el cuidado, debe aplicar sus conocimientos con ética y calidez, involucrando a la familia en el proceso de hospitalización y buscando lograr la satisfacción mediante el cuidado brindado (12).

Considerando lo mencionado en el planteamiento del problema formulamos la siguiente interrogante:

b. Formulación del problema

¿Existe relación entre la gestión del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres en cuidados intermedios del Servicio de Neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del cuidado enfermería y satisfacción de los padres en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar la gestión del cuidado de enfermería en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.
- Identificar la satisfacción de los padres en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.

1.3. Justificación del estudio

Los cuidados de enfermería constituyen el núcleo esencial del cuidado neonatal, siendo fundamental para abordar las necesidades específicas de los recién nacidos. Es imperativo que estos cuidados no solo cumplan con los estándares de especialización y seguridad, sino que también se oriente hacia la satisfacción de los padres. La esencia del cuidado radica en la capacidad de proporcionar un cuidado integral que contribuya a una experiencia positiva.

La atención neonatal en las unidades especializadas es un ámbito extremadamente complejo, único y dinámico. Esto implica particularidades que los profesionales se sumergen directamente en el proceso salud-enfermedad según la necesidad del neonato. El cuidado de estos pacientes requiere ser detallado y seguro, garantizando la continuidad de los cuidados para alcanzar los resultados óptimos en la práctica diaria con ello minimizar secuelas y la morbimortalidad, que

conlleva a la satisfacción y confianza en las familias y se pueda contribuir a la supervivencia y seguridad de los neonatos.

La justificación teórica, tiene como referente a Jean Watson (13) con su teoría del Cuidado humano, asimismo la importancia del cuidado holístico y la relación significativa entre enfermero-paciente. En el cuidado neonatal implica reconocer y atender las necesidades específicas, considerando su desarrollo y contexto familiar para favorecer un impacto positivo en el bienestar, mientras que en el entorno se puede traducir en asegurar un ambiente tranquilo, cálido y seguro que favorezca el neurodesarrollo; todos estos aspectos cruciales deben ser reflejados en la gestión del cuidado y así garantizar resultados óptimos, lo que a su vez será evidente para los padres al evaluar la satisfacción respecto a los cuidados proporcionados.

Esta investigación tiene una justificación práctica al proporcionar resultados útiles para las instituciones que representan a los enfermeros. Estas entidades pueden emplear estos hallazgos para desarrollar estrategias de mejora en los cuidados, basándose en el Código de Ética y Deontología (14), que resalta la importancia de centrarse en los problemas y en los valores fundamentales de la relación enfermero-usuario. Además, este estudio apunta a identificar deficiencias pendientes de abordar mediante la identificación de mejores prácticas para la gestión del cuidado y con ello elevar la satisfacción del paciente.

En la justificación metodológica, esta investigación tomó en cuenta el método científico con la finalidad de otorgar el rigor correspondiente. Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar información sobre estas variables para conocer los resultados, las limitaciones en la gestión del cuidado de enfermería y su repercusión en la satisfacción de los padres; estos instrumentos pueden ser utilizados en futuras investigaciones.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco teórico

Gestión del cuidado de enfermería, es la primera variable examinada en esta investigación. Esta gestión se percibe como un proceso lineal con un énfasis fundamentalmente clínico, y su relevancia se incrementa progresivamente en los procesos de atención. se define como la unión sólida de dos conceptos, gestión y cuidado, cuyo sentido es inherente y va más allá de la simple combinación de sus partes. (15)

La Gestión del Cuidado Enfermero se caracteriza por la aplicación de criterio profesional de acuerdo a la planificación, organización, en la motivación y supervisión de la calidad del cuidado. Estos deben ser oportunos, seguros e integrales, asegurando la continuidad de la atención y fundamentándose en directrices estratégicas con el objetivo final de alcanzar la salud. (16) Puch et al. (17) señala que los cuidados de enfermería deben ser administrados con seguridad, evitando cualquier forma de daño o perjuicio. Además, destacan que la intervención debe llevarse a cabo con empatía, respeto, ética y una comunicación efectiva, con el fin de brindar un cuidado integral que aborde las necesidades del paciente.

La noción de cuidar es un elemento fundamental del enfoque humanizado en la atención de enfermería. Este concepto no debería limitarse a ser una idea abstracta de asistencia entre la enfermera y el usuario; más bien, se espera que se convierta en una práctica profesional definida, genuina, transformadora, dinámica, integral y continua, a través de la gestión. (18) Este enfoque se basa en valores universales y conocimientos derivados tanto de la disciplina como de la ciencia de enfermería, respaldándose en procesos estratégicos que buscan garantizar la calidad, en el cuidado y bienestar de los usuarios. (19) Inicialmente, el cuidado se concibió como una vocación de servicio, guiado por un conocimiento empírico adquirido mediante la práctica. Posteriormente, el fundamento teórico se consolidó en los conceptos centrales meta paradigmáticos y epistémicos desarrollados por enfermería,

proporcionando respaldo disciplinario tanto en su aspecto abstracto mediante modelos conceptuales y grandes teorías, como en un nivel más aplicado a la práctica, a través de teorías de rango medio y micro teorías. (20)

En la búsqueda de un cuidado humanizado, es esencial combinar los conocimientos de las ciencias biológicas y sociales con perspectivas provenientes de áreas como las artes y la filosofía. Este enfoque nos permite alcanzar un entendimiento más completo y preciso de la naturaleza humana, lo que a su vez facilita el desarrollo de una atención integral y personalizada. La atención se orienta no solo hacia la enfermedad, sino hacia el individuo que está experimentando la enfermedad. Raile (21), describe la teoría de "cuidado humano" de Watson donde detalla, aspectos transpersonales emergentes en la enfermería al abordar la visión de la unidad transpersonal de mente, cuerpo y espíritu. Este enfoque demanda un profundo sentido y respeto por la vida, sirviendo como un modelo avanzado para la práctica de enfermería.

En la "Teoría de cuidado humano" Watson sostiene que el acto de cuidar posee un valor central para el profesional de enfermería, ya que los pacientes necesitan una atención integral para preservar su salud. La teoría aborda dimensiones cruciales, destacando la satisfacción de necesidades, donde el acto de brindar cuidados se concibe como la labor profesional destinada a abordar de manera integral y holística las diversas necesidades humanas en salud. En relación a la dimensión humana, Watson enfatiza la importancia de las interacciones humanas genuinas entre enfermeras y pacientes, que van más allá de las acciones técnicas. Estas "caricias" transpersonales engloban la empatía, la compasión y un cuidado auténtico. Además, requiere estar plenamente presente con el paciente, no sólo físicamente, sino también emocional y espiritualmente. Esto implica tener interés y/o disposición de ser consciente y receptivo a las necesidades del paciente en su totalidad.

En cuanto a la dimensión técnica, Watson reconoce la importancia de tener un conocimiento sólido y habilidades para abordar la problemática de salud del paciente. Además, implica la organización de recursos y servicios para satisfacer las necesidades del paciente de manera integral y holística.

El cuidado se convierte en el componente esencial para humanizar la atención, y es la gestión del cuidado la encargada de dirigir y garantizar que este cuidado se brinde de manera coherente. Por ende, es un "proceso heurístico" que administra los recursos humanos y su entorno con el propósito de preservar y fomentar la salud de las personas. En este contexto, el profesional "planifica, organiza, dirige, motiva y controla la prestación de cuidados" (18). De esta manera, surge la "Gestión del Cuidado en Enfermería", cuyo enfoque principal es satisfacer las necesidades de las personas de manera segura, ajustando estrategias y acciones mediante la mejora continua, respaldada por la investigación, evaluación, discusión y unanimidad entre los profesionales de enfermería y otras disciplinas (19).

La prestación de cuidados de enfermería en las áreas neonatales no solo se basa en conocimientos técnico-científicos, sino que también se ve influenciada por la relación entre los individuos que reciben los cuidados y quienes los proporcionan. La enfermera desempeña un rol crucial en el cuidado del neonato hospitalizado y sus padres, dando lugar a una relación compleja, dinámica y única entre la enfermera, los padres y el neonato. La conexión entre la enfermera y los padres se caracteriza por la orientación hacia la educación de los progenitores sobre el cuidado de su hijo, abarcando aspectos como la amabilidad, cortesía, respeto, disponibilidad, confianza y seguridad (22).

Los usuarios demandan la humanización en las instituciones de salud, considerando un derecho respaldado por diversas políticas orientadas a garantizar un trato adecuado. Por consiguiente, la efectiva gestión del cuidado de enfermería se vuelve crucial para conseguir la satisfacción de los usuarios, particularmente el de los padres (23). Considerando que el cuidado de la salud en el terreno neonatal es una de las actividades más complejas y dinámicas, resulta crucial que las buenas prácticas estén respaldadas por evidencia teórica y científica. Este respaldo busca la constante actualización de los profesionales y la evaluación de los resultados en salud, con el propósito de lograr satisfacción y confianza de todas las partes involucradas y sobre todo reducir

la morbimortalidad, contribuyendo de manera continua a la generación de nueva evidencia. (24)

La satisfacción del cliente es actualmente una métrica nuclear de calidad para las organizaciones sanitarias. (1) Se establece en alcanzar las expectativas del usuario relacionado con la atención de salud proporcionada; por consiguiente, mejorando la calidad del servicio se mejora, la satisfacción del usuario. (25) Según Bitner M, et al., (26) señala que la satisfacción experimentada por el usuario es una percepción que surge en respuesta al cumplimiento de sus necesidades, y durante este proceso, se desencadenan emociones específicas en el contexto del servicio proporcionado. Por lo tanto, la satisfacción se vincula principalmente con sensaciones de placer y bienestar derivadas del servicio ofrecido. Es esencial que el cuidado satisfaga las expectativas de los usuarios para ser reconocido como de alta calidad; de lo contrario, será percibido como deficiente, provocando insatisfacción y emociones negativas.

Evaluar la satisfacción posibilitará la identificación de la problemática y con ello mejorar algunas debilidades, y potenciar las fortalezas, con el propósito de mejorar el sistema de salud, capaz de proporcionar atención de alta calidad, que los usuarios requieren. Fundamentalmente la satisfacción del usuario se manifiesta cuando las expectativas de este son cumplidas o superadas por los servicios de salud proporcionados. (27)

El marco teórico propuesto por Eriksen, establece que la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería se caracteriza por la coherencia o concordancia entre las expectativas de los cuidados y su percepción según su experiencia actual. Se centra en las dimensiones que están vinculadas con la satisfacción e insatisfacción del paciente durante su hospitalización (28), . En el contexto del cuidado neonatal, la perspectiva de los padres es fundamentales, ellos a menudo tienen expectativas específicas en términos de información, comunicación, apoyo emocional y la calidad general del cuidado que recibirán sus bebés prematuros o neonatos con necesidades especiales. La congruencia entre estas expectativas y la experiencia real del cuidado

influye en la satisfacción de los padres y, por extensión, en la percepción del cuidado neonatal.

La satisfacción del paciente se fundamenta en cómo perciben la experiencia actual. En el cuidado neonatal, esta percepción se refleja en la calidad de los cuidados, la comunicación eficaz con el personal de enfermería, la participación de los familiares en decisiones y la sensación de seguridad al dejar a sus hijos hospitalizados. Una percepción positiva de estas experiencias contribuye a la satisfacción de los padres, al ser especializado, requiere enfoques personalizados para cada neonato, asegurando que las dimensiones del cuidado se adapten a las necesidades específicas y de sus familiares. La falta de concordancia entre estas necesidades y la atención recibida puede generar insatisfacción. (28)

Al mismo tiempo Ware J, et al (28) rescatan de Eriksen la importancia de la comunicación y la empatía que debe demostrar el personal que brinda la atención, de acuerdo al contexto del cuidado, la comunicación efectiva que debe existir con el personal de enfermería y los padres es esencial. La empatía hacia las preocupaciones y ansiedades de los padres, así como la comprensión de la delicada situación del neonato, son aspectos críticos para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria. En resumen, los conceptos de Eriksen son aplicables al cuidado neonatal al enfocarse en las expectativas de los padres, la personalización del cuidado, la comunicación efectiva y la empatía, todos los cuales son elementos cruciales para garantizar la satisfacción en este entorno especializado.

La satisfacción aborda varias dimensiones que son fundamentales para comprender la percepción del paciente. En relación a la dimensión cognitiva, se refiere a los aspectos racionales de la experiencia del paciente. Incluye la claridad de la información, la orientación sobre el tratamiento, y una atención oportuna que implica destacar la percepción racional del proceso del cuidado. La dimensión afectiva, se centra en los aspectos emocionales de la experiencia del paciente. Esto implica comprender cómo se siente el paciente en relación con su interacción según los valores demostrados por el personal de

enfermería. Y finalmente la dimensión, competencia profesional que se relaciona con la percepción del paciente sobre el profesionalismo de enfermería. Incluye aspectos como el desempeño de funciones, criterios de seguridad y empatía. (28)

2.2. Antecedentes del estudio.

A nivel Internacional

Zepeda K. (29) en el año 2021, en España, en su estudio titulado “Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo”. Los resultados fueron: En calidad de los cuidados por enfermería, un destacado 89% afirmó que era buena. Además, el 85% expresó su satisfacción con la atención en la UCI neonatal.

Salcedo C. (30) en el año 2020, en Ecuador, en su estudio titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II”. Se obtuvo los siguientes resultados, en calidad de atención, 72% nivel regular, 25% nivel bueno, según el entorno de la satisfacción del usuario, el 68% un nivel regular, el 25% nivel bueno, se concluye que existe correlación moderada entre las variables ($Rho = 0,542$).

Santana J. (31) en el año 2019, en Ecuador, realizó un estudio sobre “Evaluación de la satisfacción de los padres en función al servicio brindado en el área de Neonatología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel de Guayaquil”. Los resultados fueron, en la dimensión interpersonal el 81%, en la dimensión técnico-científica el 84%, en la dimensión del entorno un cumplimiento del 100% y en la dimensión humana el 87%. Se concluyó la relación significativa entre la calidad y la satisfacción del servicio brindado con un $Rho = 0,942$, correlación muy alta.

A nivel Nacional:

Aguirre Y, Bocanegra Y (32), en el año 2019, en San Martín, en su investigación “Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio

de neonatología”, hallaron: el 69.4% los padres experimentan una alta satisfacción respecto al cuidado enfermero, sin embargo, el 30.6% reporta satisfacción media. Y al analizar las distintas dimensiones, se destaca que existe una alta satisfacción en la parte Técnica- científica 77.8%, y en la Humana 80.6% y la dimensión entorno 63.9%. concluyendo que las madres manifiestan un nivel alto de satisfacción respecto al cuidado proporcionado por enfermería.

Valverde N. (33) en el año 2021, en Lima, en su investigación “Relación de la calidad del servicio de neonatología con la percepción de los padres de los neonatos prematuros sobre cuidados humanizados de la enfermera del Hospital Alberto Sabogal Sologuren”. Encontraron que, el 51% de los padres manifiesta a ver recibido cuidado humanizado por parte de la enfermera. Se concluyó que hay conexión entre la calidad del cuidado humanizado según la percepción de las madres de los neonatos, dicha correlación es moderada ($Rho = 0,424$).

Alayo K y Rodríguez S. (34) en el año 2021, en Trujillo. Realizaron un estudio titulado: “Cuidado humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 – 2021”. El resultado para el cuidado humanizado, fue el 66% bueno, el 34% fue regular. Con respecto a la evaluación según el grado de satisfacción, se observó que el 84% se encontraba muy satisfecho, y el 16% expresó estar satisfecho. Concluyeron que hay relación significativa entre el Cuidado humanizado del Enfermero y el Grado de Satisfacción de los padres, obteniéndose una correlación de Pearson de 0,984 en ambas variables, con un nivel de significancia 0,000 ($p < 0.01$).

Begazo E. (35) en el año 2021 en Arequipa. Realizó un estudio titulado “Cuidado enfermero al recién nacido prematuro y satisfacción de las madres, servicio de neonatología del H.R.H.D.E. - 2019”. Los resultados señalaron que el 58% de los padres, percibieron el cuidado de enfermero como bueno, mientras que un 42% lo consideró regular. En cuanto a la satisfacción, el 50% de las madres demuestran estar satisfechas y el otro 50% indicó estar medianamente satisfechas. Se concluyó la relación significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción de las madres, con una correlación moderada de 0,567.

Condori L, Honore J., (36) en el año 2020 en Tacna. Realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería en el área crítica del Hospital Hipólito Unanue. Según el resultado develaron que el nivel de satisfacción de las madres fue alto en un 48.1% variando según las dimensiones, siendo medio en accesibilidad (61.1%), medio en la explicación y facilitación (51.9%), alto en confort (55.6%), medio en anticipación (63.0%), medio y alto en el mantenimiento de una relación de confianza (42.6%), y alto en monitoreo y seguimiento (63.0%). En conclusión, el estudio demostró un nivel de satisfacción elevado de las madres frente al cuidado, proporcionado por enfermería.

Cano C. (37) en el año 2020, en Chimbote, en su estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote”. Los resultados evidenciaron que la satisfacción del usuario externo alcanzó 87.5%, mientras que la insatisfacción fue 12.5% Se concluyó que las madres manifiestan estar satisfechas con la calidad del cuidado que brindan las enfermeras en la atención del recién nacido.

Albujar R. (38) en el año 2020, en Chiclayo, en su estudio “Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un hospital público”. Concluyeron que los padres, afirmaron recibir un excelente trato por parte del profesional de enfermería, mostrándose satisfechos con su desempeño y son conscientes del arduo trabajo que realizan.

Rojas E. (39) en el año 2019, en Huánuco, en su estudio “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018”. Encontraron que 70.0% de las madres que expresan un nivel de satisfacción medio según la atención brindada. Al desglosar la satisfacción en las diferentes dimensiones, se observó que 67.7% tenía un nivel medio en la dimensión de cuidado humano, 70.8% en cuidado seguro, 75.4% en cuidado oportuno, y el 68.5% en cuidado continuo. En las conclusiones, afirma que el

nivel de satisfacción de las madres con la atención de las enfermeras en el servicio de Neonatología es de nivel medio y existe correlación moderada entre las variables ($Rho = 0,550$).

A nivel regional:

Milian F. (40) en el año 2019, en Trujillo, en su estudio “Calidad Del Cuidado de Enfermería según percepción de la Madre del Neonato hospitalizado en el servicio de Neonatología del Hospital La Caleta”, muestra resultados que el 31% de los padres percibieron la calidad de los cuidados enfermero como buena, el 43% la consideraron regular; y sólo un 26% expresó una percepción mala en cuanto a la calidad de los cuidados recibidos.

Puicón R. (41) en el año 2022, en Lambayeque, en su estudio “Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en hospital público de Lambayeque”. Los resultados fueron el 43% indicaron que la gestión de cuidado de enfermería en la recepción del neonato fue regular y el 31% inadecuado, en cuanto a la calidad de atención el 34% calificó como excelente. Asimismo, se concluyó que la gestión y la calidad de atención enfermero presentaron una relación altamente positiva.

2.3. Marco conceptual

Gestión del cuidado de enfermería

Es el proceso integral y coordinado que tiene en cuenta la planificación estratégica de los recursos, la implementación de protocolos y guías clínicas, la supervisión de la calidad de los cuidados ofrecidos y la adaptación continua a las necesidades cambiantes de los pacientes y del entorno de la salud (42). Asimismo, es la adaptación por parte del profesional de enfermería cumpliendo en primer lugar con la planificación, seguido de la organización, la motivación y la realización del control para una gestión óptima del cuidado enfermería, basado en los lineamientos garantizando el cuidado integral y seguro en la atención de los usuarios (41).

Satisfacción de los padres

Es el nivel de aprobación que tienen los progenitores con respecto a distintos aspectos como la atención brindada, la calidad del cuidado; en otras palabras, es la respuesta en base a la observación de los padres como resultado de comparar la prestación del servicio con las expectativas que tenían acerca de la atención. (43)

Cuidado

El cuidado hace referencia al conjunto de acciones, procesos y actitudes que toda persona necesita en cada etapa de su vida en diversos niveles, dimensiones y formas, siendo una necesidad básica que le permite conservar su vida. (44)

Neonato

Recién nacido producto de una gestación normal desde su nacimiento hasta los 28 días. (45)

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis de trabajo o de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre la gestión del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.

2.4.2. Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre la gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.

2.5. Variables e indicadores

Cuadro de Operacionalización de variables (ANEXO 09)

2.5.1. Tipos de variables

2.5.1.1. Variable dependiente: Satisfacción de los padres/madres

Definición conceptual: Establece que la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería se caracteriza por la coherencia o concordancia entre las expectativas de los cuidados y su percepción según su experiencia actual. vinculadas con la satisfacción e insatisfacción (28).

Definición operacional: Son las puntuaciones de tipo ordinal, obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones: cognitivo, afectivo y competencia personal. Se realizó mediante la aplicación de una encuesta con 22 ítems.

- Dimensiones:
 - Cognitivo
 - Afectivo
 - Competencia profesional
- Escala de medición:
 - Excelente: 85 - 110 puntos
 - Bueno: 64 - 84 puntos
 - Regular: 43 - 63 puntos
 - Bajo: 22 - 42 puntos

2.5.1.2. Variable independiente: Gestión del cuidado de enfermería.

Definición conceptual: El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente) (13).

Definición operacional: Son las puntuaciones de tipo ordinal, obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones: humana y

técnica. Se realizó mediante la aplicación de una encuesta que consta de 11 ítems.

- Dimensiones:
 - Humana
 - Técnica.
- Escala de medición:
 - Excelente: 59 - 77 puntos.
 - Bueno: 43 - 58 puntos.
 - Regular: 27 - 42 puntos.
 - Bajo: 11 - 26 puntos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Se estableció como investigación básica, nace en un marco teórico, su objetivo es acrecentar los conocimientos para una mejora en la comprensión de los fenómenos naturales o de otro tipo, pero sin contrastarlos. El enfoque adoptado fue cuantitativo centrándose en el análisis del fenómeno y en la identificación de sus propiedades o elementos más significativos (46).

3.2. Población y muestra de estudio

La población total se conformó por 40 padres de neonatos hospitalizados en ese momento, en cuidados intermedios de neonatología, y que además cumplieron con los criterios de selección. Es decir, todo padre que tenga a su bebé hospitalizado, y que haya cursado los estudios de primaria como mínimo, la firma del consentimiento informado, para la aplicación del instrumento. Asimismo, se excluyó aquellos padres que presentaron alguna alteración mental.

3.3. Diseño de investigación

La investigación se llevó a cabo mediante un diseño no experimental, ya que las variables fueron examinadas en su entorno natural sin intervención alguna; de tipo descriptivo porque describe las cualidades o características del objeto de estudio y correlacional porque buscó determinar la relación entre las variables: gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023 (46).

M O₁ ————— r ————— O₂

Dónde:

M = Padres de niños hospitalizados en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.

O₁ = Gestión del cuidado de enfermería.

O₂ = Satisfacción de los padres.

r = Relación entre gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

En el desarrollo de la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, utilizando dos cuestionarios como instrumentos principales de elaboración de las autoras. Estos fueron diseñados específicamente para este estudio, con el objetivo de evaluar de manera objetiva la gestión del cuidado de enfermería, basándose en la teoría del cuidado humano de Jean Watson. Además, se desarrollo un segundo instrumento enfocado en medir la satisfacción de los padres con los cuidados recibidos (27).

Gestión del cuidado de enfermería

Para la variable de gestión del cuidado de enfermería, el instrumento constó de 11 preguntas con la siguiente medición, que detalla a continuación:

- Extremadamente malo: 1
- Muy malo: 2
- Malo: 3
- Regular: 4
- Bueno: 5
- Muy bueno: 6
- Extremadamente bueno: 7

Pudiendo ser el puntaje más alto de 77 y el más bajo de 11, siendo los siguiente:

- Excelente: 59 - 77 puntos.
- Bueno: 43 - 58 puntos.

- Regular: 27 - 42 puntos.
- Bajo: 11 - 26 puntos.

Satisfacción de los padres

Conformado por 22 preguntas, con la siguiente medición:

- Completamente satisfecho: 1
- Insatisfecho: 2
- Ni satisfecho ni insatisfecho: 3
- Satisfecho: 4
- Completamente satisfecho: 5

El puntaje máximo es de 110 y mínimo de 22, siendo los siguiente:

- Excelente: 85 - 110 puntos.
- Bueno: 64 - 84 puntos.
- Regular: 43 - 63 puntos.
- Bajo: 22 - 42 puntos.

Validez:

La validación de instrumentos se realizó por 5 expertos en el tema, quienes consideraron los instrumentos adecuados y suficientes para medir la gestión del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres. (ANEXO 02)

Confiabilidad:

Se determinó con la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach, por ser modificado por las autoras, obteniéndose para los datos que el instrumento de Gestión de cuidados de enfermería un valor de 0,926 y para el instrumento de Satisfacción de los padres fue un valor de 0,873. (ANEXO 03)

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Se realizó el trámite correspondiente según los requisitos emitidos por el área de unidad de apoyo a la docencia e investigación (UADI); luego se solicitó el permiso a la coordinadora de neonatología, para la aplicación de los instrumentos a la población en estudio. Posteriormente a ello, se explicó a cada uno de los padres que acudieron al servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque sobre la finalidad y la importancia de su participación en dicha investigación de forma voluntaria.

Después de obtener los permisos correspondientes, se procedió a recolectar los datos aplicando los instrumentos modificado para las dos variables; se brindaron las orientaciones acerca de cómo realizar el llenado correcto del instrumento, se le otorgó a cada participante aproximadamente 25 minutos y en medida de lo posible, se resolvieron las dudas que se pudieron presentar durante la aplicación del instrumento.

Tabulación y Análisis de datos

Para un mejor manejo, los datos obtenidos se digitaron a una base de datos en el programa de Microsoft Excel 2016, para luego, procesarla en el programa estadístico SPSS STATISTICS versión 26. Al comprobarse, mediante la prueba de normalidad, que los datos presentaban una distribución normal, se hizo uso de la prueba de Correlación de Pearson, con un nivel de significancia estadística de 5%, lo cual permitió comprobar si existe relación entre las dos variables en estudio. Finalmente, los resultados se presentaron en tablas simples y de doble entrada con porcentajes y presentación numérica.

3.6. Consideraciones éticas

En el presente estudio se tuvo en consideración los siguientes criterios éticos: (47)

Autonomía: Se informó a los padres de los neonatos hospitalizados en cuidados intermedios del servicio de neonatología acerca del trabajo a desarrollar, solicitando la participación de manera voluntaria para la aplicación del cuestionario.

No maleficencia: Con los datos recolectados se pudo identificar las deficiencias en la gestión del Cuidado de Enfermería, que afectan la satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología.

Justicia: La selección de los sujetos de investigación, se dio de forma aleatoria, sin la participación de grupos vulnerables y respetando los derechos de cada sujeto de estudio.

Beneficencia: Con los resultados de este estudio de investigación, se proporcionó información para afianzar conocimientos y mejorar la calidad en la gestión del Cuidado de Enfermería en el hospital y en servicios parecidos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. Gestión del cuidado de enfermería en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	5,0
	Regular	20	50,0
	Bueno	18	45,0
	Excelente	0	0,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión del Cuidado de Enfermería

En la tabla 1, se puede apreciar que, del total de encuestados, el 50% refiere un nivel regular, el 45% refiere un nivel bueno y el 5% refiere un nivel bajo.

Tabla 2. Satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0%
	Regular	2	5%
	Bueno	28	70%
	Excelente	10	25%
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de los padres

En la tabla 2, se aprecia que, del total de encuestados, el 70% refiere un nivel bueno, el 25% refiere un nivel excelente y el 5% refiere un nivel regular.

Tabla 3. Relación entre la Gestión del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.

			Satisfacción de los padres				
			Bajo	Regular	Bueno	Excelente	Total
	Bajo	Recuento	0	1	1	0	2
		% del total	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	5,0%
Gestión del cuidado de enfermería	Regular	Recuento	0	1	17	2	20
		% del total	0,0%	2,5%	42,5%	5,0%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	0	10	8	18
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	20,0%	45,0%
	Excelente	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento		0	2	28	10	40
	% del total		0,0%	5,0%	70,0%	25,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS ver 25

En la tabla 3 se aprecia que el 42,5% manifestó que la gestión del cuidado fue Regular y a la vez el nivel de satisfacción era bueno, el 25% contestó que la gestión del cuidado era Bueno y al mismo tiempo el nivel de satisfacción era bueno, también se aprecia que el 5% mencionó que la gestión del cuidado era Regular y que el nivel de satisfacción era Excelente.

En cuanto a la docimasia de la hipótesis se obtuvo un p valor (Sig.) menor de 0.05 ($p < 0,001$), por lo que se aceptó la hipótesis de investigación, es decir, existe relación entre las variables en estudio, el valor de Pearson igual a 0,545 implica que dicha correlación es positiva moderada (Anexo 10).

V. DISCUSIÓN

En la **Tabla 1**, respecto a la Gestión del cuidado de enfermería, se observa que, del total de encuestados, el 50% manifiesta un nivel regular, el 45% un nivel bueno y el 5% un nivel bajo. Se menciona que la Gestión del cuidado debe promover el desarrollo de enfoques de atención fundamentados en la perspectiva de la disciplina de enfermería, que cuente entre sus principios permitir que el cuidado se lleve a cabo de manera dinámica, transformadora y continua. Esto implica el uso de un lenguaje compartido, símbolos y conceptos habituales en la práctica clínica, con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta, el compromiso y la identificación profesional de enfermería. Sin embargo, el foco principal debe ser mejorar la gestión de los cuidados brindados a los usuarios y sus familias (16).

Dichos resultados coinciden con el estudio de Begazo E. (35) quien señaló que un 58% de las madres percibieron el cuidado como bueno, mientras que un 42% lo consideró regular, asimismo ocurrió con la tesis de Puicón R. (41) donde el 43% indican una gestión del cuidado de enfermería regular, sin embargo, el 31% indicó inadecuado. Discrepando con el trabajo de Zepeda K. (29) cuyos resultados revelaron que un 89% afirmó que la calidad del cuidado era buena, situación similar se pudo hallar en el trabajo de Salcedo C. (30) que mostró que la calidad de atención. Tuvo un 72% que fue regular y el 25% nivel bueno.

En la teoría de “cuidado humano” Watson postula que el acto de cuidar ostenta un valor fundamental para los profesionales de enfermería, ya que los pacientes requieren una atención integral para preservar tanto su salud como su calidad de vida. Plantea un enfoque holístico del cuidado que considera aspectos emocionales, espirituales y sociales. La gestión del cuidado que incorpora esta perspectiva holística puede conducir a mejor de forma significativa la calidad del cuidado y a resultados de salud positivos. La aplicación de este enfoque centrado en el paciente tiene el potencial de elevar la satisfacción. Otro aspecto que destaca es el cuidado humano, siendo un aspecto muy importante que va más allá de la simple aplicación de procedimientos abarcando consideraciones éticas en la

relación enfermera- paciente que influye en la satisfacción, contribuyendo a experiencias positivas y a una percepción general de cuidado con calidad (21).

La gestión del cuidado de enfermería requiere de una interacción continua con el equipo de salud y el usuario, que permita identificar con mayor facilidad los problemas de salud, mejorar los procesos de atención y con ello lograr una recuperación pronta del paciente, y a su vez la satisfacción. Los resultados obtenidos podrían atribuirse al déficit en el número de profesionales de enfermería especializados, una alta rotación de personal de otras áreas y una infraestructura inadecuada. Estas carencias se reflejan como puntos débiles en la gestión del cuidado, lo cual, a su vez, genera insatisfacción en algunos padres. Por tanto, es esencial abordar y mejorar estos aspectos señalados para brindar un cuidado de calidad a los neonatos y sus padres (48).

En la Tabla 2, relacionada con la satisfacción de los padres, se observa que, de la totalidad de participantes encuestados, el 70% corresponde al nivel bueno, el 25% al nivel excelente y el 5% refiere un nivel regular. Esto concuerda con los hallazgos de Aguirre Y, Bocanegra Y. (32) quienes encontraron que 69.4% de las madres experimentaron satisfacción alta, así mismo, se evidenció en la tesis de Cano C. (37) que la satisfacción del usuario fue de 87.5%; de la misma forma se hallaron cifras parecidas a las de Milian F. (40) cuya muestra indicó que el 43% de los padres percibieron la calidad de los cuidados de enfermería como regular. Sin embargo, se encontraron disparidades con los resultados de Begazo E. (35) en el cual el 50% de los participantes mostró una satisfacción moderada, igualmente ocurrió algo semejante con la investigación de Condori L., Honore J. (36) quienes revelaron un elevado nivel de satisfacción solamente en 48.1% de las madres encuestadas, se hallaron también diferencias con la investigación de Rojas E. (39) quien pudo identificar: El 70 % de las madres expresaron un nivel de satisfacción medio, algo parecido pudo encontrar Albuja R. (38) en cuya tesis los padres de familia afirmaron recibir un excelente trato por parte del profesional de enfermería.

La satisfacción experimentada por el usuario surge en respuesta a la satisfacción de sus necesidades, desencadenando emociones específicas en el marco del servicio proporcionado. Esta conexión se establece principalmente a

través de las sensaciones de placer y bienestar derivadas del cuidado recibido. Según los conceptos de Eriksen (28) la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería se define por la coherencia entre sus expectativas y la percepción de la experiencia actual. Este enfoque se centra en las dimensiones del cuidado de enfermería que influyen en la satisfacción o insatisfacción del paciente durante su hospitalización.

En el contexto del cuidado neonatal, se destaca la necesidad de comprender y abordar las expectativas del binomio neonato-padre, dado que los neonatos carecen de autonomía, y son los padres quienes toman decisiones en el proceso de atención. La saturación en los servicios de salud y la limitación presupuestaria para asignación de profesionales resulta insuficiente para atender adecuadamente la cantidad de neonatos hospitalizados en cuidados intermedios lo que restringe la prestación de cuidados integrales (49).

En este escenario, los enfermeros se esfuerzan incansablemente para ofrecer una gestión del cuidado que, a pesar de las limitaciones, consiga la satisfacción de los padres. Reconocen que este indicador esencial no solo impacta positivamente en el gremio de profesionales de enfermería, sino que también conlleva cambios significativos en la estructura organizativa (49).

Respecto a la Tabla 3 no se logró obtener investigaciones con información similar, por lo cual se optó por hacer la discusión sobre la Docimasia de hipótesis, es decir, que se pudo determinar que existe relación entre la Gestión del cuidado de enfermería y Satisfacción de los padres, con una correlación positiva moderada de 0,545; dicha correlación es similar a lo hallado por Salcedo C. (30), en cuya investigación concluyó que existía una correlación positiva moderada entre las variables de 0,542; sucedió lo mismo con la investigación de Valverde N (33) donde la correlación fue moderada ($Rho = 0,424$), tan igual que con la tesis de Begazo E. (35) quien pudo determinar una correlación moderada de 0,567, semejanzas también se hallaron en la tesis de Rojas E. et al (39) quien logró determinar una correlación positiva moderada de 0,550. Se hallaron discrepancias con lo encontrado por Santana J (31) en cuya tesis se pudo determinar una correlación muy alta de $Rho = 0,942$, al igual que lo ocurrido con los resultados de Alayo K y

Rodríguez S (34) quien logró determinar una correlación muy alta ($Rho = 0,984$) entre las variables.

El propósito fundamental de la profesión enfermera es velar por la salud de las personas, una labor que ha definido la práctica enfermera a lo largo de la historia. Este compromiso se ha convertido en toda una profesión debido al reconocimiento invaluable de su significado en la vida humana, abordando aspectos como la salud, la integridad y la dignidad desde una perspectiva holística e integral del ser humano. Surge de una necesidad social primordial, el derecho a la salud, y se lleva a cabo con una visión amplia que implica cuidar del individuo y la familia, considerando explícitamente los valores, creencias e interacción con el entorno.

Desde esta perspectiva, se establece un vínculo directo con la teoría del cuidado de Jean Watson, quien postula que el acto de cuidar tiene un valor central en la labor de los profesionales de enfermería, dado que los pacientes requieren una atención integral para preservar su salud y calidad de vida. La gestión del cuidado y sus repercusiones en la salud se reflejan en diversas expectativas que interactúan de manera fundamental. El rol crucial que desempeñan las enfermeras en el desarrollo profesional influye directamente en los resultados del cuidado, siendo los cuidados directos los que configuran la imagen social. Por otro lado, según Erikson en sus conceptos, muestra que la satisfacción del paciente se fundamenta en su percepción de la experiencia actual; ambas teorías están interrelacionadas, ya que la gestión del cuidado del cuidado está directamente vinculada con la excelencia en la satisfacción percibida por el usuario (21,28)

El cuidado neonatal, es sumamente especializado y demanda un enfoque personalizado para cada neonato y sus padres que se ajuste a sus necesidades específicas. En última instancia, los resultados de la gestión del cuidado en la salud influyen directamente en el nivel de satisfacción del usuario, dejando a las instituciones la responsabilidad de profundizar en mejoras con el objetivo de ofrecer cuidados de enfermería holísticos, humanos, integrales y continuos.

CONCLUSIONES

- En el presente estudio se encontró que hay relación entre la gestión del cuidado enfermería y satisfacción de los padres con un valor de Pearson de 0,545 ello implica que dicha correlación es positiva moderada.
- El 50% de padres expresan que la gestión del cuidado de enfermería tiene un nivel regular, mientras el 45% manifiestan un nivel bueno y sólo el 5% un nivel bajo.
- El 70% de padres refieren un nivel bueno de satisfacción, el 25% expresan un nivel excelente y 5% un nivel regular, respecto al cuidado de enfermería.

RECOMENDACIONES

- Brindar capacitación continua al personal encargado del cuidado, enfocándose en mejorar sus habilidades, comunicación y empatía.
- Asegurar que se disponga del equipamiento y los recursos necesarios para brindar un cuidado óptimo a los neonatos.
- Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción de los padres en relación al cuidado proporcionado.
- Promover una comunicación abierta y transparente entre el personal de enfermería y los padres.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Adal Z, et.al.. Satisfacción de los padres con los servicios de la unidad de cuidados intensivos neonatales y factores asociados en el Centro Médico de la Universidad de Jimma, Etiopía. [Online].; 2022 [cited 2023 Marzo 05. Available from: <https://www.dovepress.com/parental-satisfaction-with-neonatal-intensive-care-unit-services-and-a-peer-reviewed-fulltext-article-RRN>.
2. Kenner C, Boykova M. Neonatal Nursing Care from a Global Perspective. [Online].; 2024 [cited 2023 Marzo 05. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0899588523000801?via%3Dihub>.
3. Rodriguez L. Analisis de Situación de Salud. [Online].; 2020 [cited 2023 abril 24. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/asis-2020-colombia.pdf>.
4. Ministerio de Salud Argentina. Análisis de la natalidad, la mortalidad materna y la mortalidad en el curso de la niñez.. [Online].; 2019 [cited 2023 abril 26. Available from: <https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2021-10/natalidad-mm-mi-2010-2019.pdf>.
5. MINSA. Boletín epidemiológico del Perú. [Online].; 2023 [cited 2024 febrero 3. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4824159/Bolet%C3%ADn%20Epidemiol%C3%B3gico%20Regi%C3%B3n%20Lambayeque%20SE%2026-2023%20OK%20OK.pdf>.
6. OMS. Reducir la mortalidad de los recién nacidos, centro de prensa. [Online].; 2019 [cited 2023 mayo 1. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/newbornsreducing-mortality>.
7. Lino M, Berrenzueta G, Delvalle R, et. al. Enfermería transcultural como método para la gestión del cuidado. [Online].; 2023 [cited 2023 Marzo 05. Available from: <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/2563>.
8. Palmet M, Villarreal E. Una perspectiva en la gestión de enfermería. [Online].; 2020 [cited 2023 Marzo 06. Available from: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/12663/214421445277>.
9. Tumbaco K, Tumbaco Y, Jaime N, et. al.. Gestión del cuidado de enfermería basada en la evidencia. [Online].; 2021 [cited 2023 Marzo 07. Available from: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/432>.
10. Fentie Y, Akenaw B. Satisfacción de los padres y sus factores asociados hacia el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales: un estudio transversal. [Online].; 2022 [cited 2023 Marzo 08. Available from: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08645-4>.
11. Jaramillo L, Osorio S, et.al.. Quality of Nursing Care: Perception of Parents of. [Online].; 2018 [cited 2023 Marzo 08. Available from: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/331949>.

12. Rodríguez G, Castellanos R. Evaluación de la Calidad de la Atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología. [Online].; 2017 [cited 2023 Marzo 10. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v33n4/1561-2961-enf-33-04-e886.pdf>.
13. Gutiérrez D. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina, Chiclayo. [Online].; 2019 [cited 2023 Marzo 12. Available from: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258>.
14. Perú Cded. Código de ética y deontología. [Online].; 2009 [cited 2024 febrero 3. Available from: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf.
15. Milos P, Bórquez B, et.al. LA "GESTIÓN DEL CUIDADO" EN LA LEGISLACIÓN CHILENA: INTERPRETACIÓN Y ALCANCE. [Online].; 2010 [cited 2023 Marzo 15. Available from: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532010000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=en.
16. Suasto W, Balseiro L, et. al.. Modelo de gestión del cuidado: innovación de enfermería para garantizar el bienestar de los pacientes, en el Hospital General "Dr. Manuel Gea González", en la Cd. de México. [Online].; 2019 [cited 2023 Marzo 18. Available from: <https://revenferneurolinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/270>.
17. Puch G, Uicab G, et al.. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. [Online].; 2016 [cited 2023 mayo 3. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>.
18. Kérouac S. El Pensamiento Enfermero. Elsevier España. 1996.
19. Silva M. Gestión del cuidado en enfermería desde una reflexión epistemológica. [Online].; 2020 [cited 2023 Marzo 20. Available from: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/2722>.
20. Espinosa A, Enríquez C, et. al.. CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DE UN CONCEPTO DE CUIDADO HUMANIZADO EN ENFERMERÍA. [Online].; 2015 [cited 2023 Marzo 22. Available from: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=en.
21. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. 7th ed. Barcelona (España): Elsevier; 2011.
22. Utrilla A, Sellán M, et. al.. La relación enfermera - padres - neonato desde la perspectiva enfermera. [Online].; 2018 [cited 2023 Marzo 28. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000300009.
23. Guerrero R ea. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson. servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. [Online]. Lima - Callao; 2017 [cited 2023 Marzo 30. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>.

24. Bertotti B, Medeiros M, et. al.. Nursing care management in a neonatal unit: good practices in unique living conditions. [Online].; 2022 [cited 2023 Abril 03. Available from: <https://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/11420>.
25. Massip C, Ortiz R, et al.. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Online].; 2018 [cited 2023 abril 29. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
26. Bitner M, et. al.. Marketing de Servicios. Quinta Ed. ed. México: Mc Graw-Hill; 2009.
27. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. [Online].; 2020 [cited 2023 Abril 07. Available from: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>.
28. Ware J, et. al.. The measurement and meaning of patient satisfaction: a review of the literature. [Online].; 1977 [cited 2024 febrero 8. Available from: <https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/papers/2008/P6036.pdf>.
29. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Online].; 2021 [cited 2023 marzo 04. Available from: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
30. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Online].; 2020 [cited 2023 abril 04. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
31. Santana J. Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del hospital Matilde Hidalgo Procel de la ciudad de Guayaquil. [Online].; 2019 [cited 2023 Abril 12. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14054/1/T-UCSG-POS-MGSS-271.pdf>.
32. Aguirre Y, Bocanegra Y. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. [Online].; 2019 [cited 2024 enero 15. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10559>.
33. Valverde N. Percepción de los padres de neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de la enfermera y la calidad del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. [Online].; 2021 [cited 2023 Abril 14. Available from: http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5665/TESIS_VALVERDE%20ROMERO.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
34. Alayo K, Rodriguez S. Cuidado humanizado de enfermería y el grado de satisfacción en madres de neonatos prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 – 2021. [Online].; 2021 [cited 2023 Abril 18. Available from:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo_TKL-Rodriguez_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

35. Begazo E. CUIDADO ENFERMERO AL RECIÉN NACIDO PREMATURO Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES, SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL H.R.H.D.E - 2019. [Online].; 2021 [cited 2023 noviembre 20. Available from: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cce2e5e2-b460-4200-9857-69e409823339/content>.
36. Condori L, Honore J. Nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería en el área crítica del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2020. [Online].; 2020 [cited 2023 mayo 20. Available from: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4948>.
37. Cano C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019. [Online].; 2019 [cited 2023 mayo 3. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52981/Cano_HCA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
38. Albuja R. Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un hospital público, Chiclayo 2020. [Online].; 2020 [cited 2023 mayo 20. Available from: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4832/1/TL_AlbujaSoplapucoRuth.pdf.
39. Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018. [Online].; 2018 [cited 2023 abril 20. Available from: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1831;jsessionid=0DEFFB75737BC9137E93AB115AC9DBCF>.
40. Milian F. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LA MADRE DEL NEONATO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL LA CALETA, CHIMBOTE 2018. [Online].; 2018 [cited 2024 enero 15. Available from: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5964/RE_SEG.ESPE_FRAN_CISCA.MILIAN_CALIDAD.DEL.CUIDADO_DATOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
41. Puicón R. Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en hospital público de Lambayeque. [Online].; 2022 [cited 2023 abril 08. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78411/Puic%3b3n_SRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
42. Coltters C, Güell M, et al.. GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA PERSONA MAYOR HOSPITALIZADONURSING CARE MANAGEMENT IN THE ELDERLY HOSPITALIZED. [Online].; 2020 [cited 2023 Mayo 03. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019301154?via%3Dihub>.
43. Acuña H. Gestión del Cuidado de Enfermería y su repercusión en la Satisfacción del usuario. [Online].; 2018 [cited 2023 agosto 13. Available from:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4810/PAGS00120A22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

44. Social MdSyP. Los hombres y el cuidado de la Salud. [Online].; 2009 [cited 2023 noviembre 20. Available from: <https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/equidad/hombresycuidado09.pdf>.
45. MINSA. Atención integral de la Salud Neonatal. [Online].; 2013 [cited 2023 noviembre 20. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3281.pdf>.
46. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación Científica: Mc Graw Hill Interamericana; 2018.
47. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. [Online].; 2015 [cited 2023 Mayo 11. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v28n2/oft09215.pdf>.
48. Medina S. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de Neonatología de una Clínica Privada. [Online].; 2016 [cited 2023 Mayo 16. Available from: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/763/medina_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
49. Serret M. El Cuidado Enfermero del vínculo y el apego entre padres y madres e hijos prematuros en una Unidad Neonatal. [Online].; 2016 [cited 2023 Julio 05. Available from: <http://hdl.handle.net/10803/285312>.
50. OMS. Personal Sanitario. [Online].; 2020 [cited 2023 Agosto 16. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab_1.
51. Echevarría H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. [Online].; 2017 [cited 2023 Julio 15. Available from: https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421.
52. Fialho F, Dias I, et. al. Humanization permeating newborn nursing care. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 1. Available from: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/41087>.

ANEXOS

ANEXO 01



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA

ADAPTADO POR: Carmen Marisol Rios Requejo.

Elsa Portilla Cutire.

Código de la Encuesta:

INSTRUCCIONES: La encuesta es anónima, obedece a propósitos investigativos y sus resultados guardaran la reserva que amerita; su finalidad: Gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque – 2022.

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

Datos Generales:

1.- Sexo de su R.N:

- a) Femenino b) Masculino

2.- Calificación de escala del 1 al 7 para variable gestión y del 1 a 5 para variable satisfacción:

Variable Satisfacción

1	Completamente satisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Completamente satisfecho

Variable Gestión del cuidado

1	Extremadamente malo	5	Bueno
2	Muy malo	6	Muy bueno
3	Malo	7	Extremadamente bueno
4	Regular		

I. GESTIÓN DEL CUIDADO

DIMENSIÓN HUMANA								
1	La gestión de enfermería para la hospitalización fue precisa, manteniendo amabilidad y cortesía.	1	2	3	4	5	6	7
2	Atención recibida durante el día por enfermería. Lo hizo con respeto.	1	2	3	4	5	6	7
3	Atención recibida durante el día por enfermería asistente demostró interés / disposición por atenderle.	1	2	3	4	5	6	7
4	Atención recibida durante el día por enfermería le demostró confianza y seguridad.	1	2	3	4	5	6	7
5	Atención recibida por enfermería en cuanto a la información solicitada.	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN TÉCNICA								
6	Calificación al establecimiento de atención con respecto a la comodidad de los ambientes	1	2	3	4	5	6	7
7	Calificación al establecimiento de atención con respecto a la accesibilidad a los ambientes	1	2	3	4	5	6	7
8	Calificación al establecimiento de atención con respecto a los asientos en el área de espera.	1	2	3	4	5	6	7
9	Calificación al establecimiento de atención con respecto a la señalización de los ambientes	1	2	3	4	5	6	7
10	Calificación al servicio de atención respecto a medidas de higiene.	1	2	3	4	5	6	7
11	Calificación al establecimiento de atención con respecto a la privacidad de la atención.	1	2	3	4	5	6	7

II. SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

COGNITIVO						
1	La enfermera le brindó información clara, precisa y suficiente para el cuidado a su recién nacido.	1	2	3	4	5
2	La enfermera orienta acerca de la técnica adecuada y la importancia de la leche materna exclusiva.	1	2	3	4	5
3	La enfermera cuando le informa, utiliza un lenguaje claro, acerca de algunas complicaciones que pueda presentar su recién nacido.	1	2	3	4	5
4	La enfermera está atenta a cualquier complicación que puede presentar el recién nacido.	1	2	3	4	5
AFECTIVO						
5	La enfermera respetó su privacidad en el servicio, durante su permanencia hospitalaria al atender a su recién nacido.	1	2	3	4	5
6	La enfermera cuida a todos los pacientes por igual, sin distinción de sexo, raza, condición social.	1	2	3	4	5
7	Durante su permanencia en cuidados intermedios la enfermera estuvo dispuesta a enseñarle medidas de cuidado para su recién nacido.	1	2	3	4	5
8	Usted sintió que la enfermera le brindó un buen trato, cada vez que le preguntó algo respecto a su recién nacido.	1	2	3	4	5
9	La enfermera se identificó y la saludó a usted por su nombre.	1	2	3	4	5
10	La enfermera mostró interés por el estado de salud de su recién nacido.	1	2	3	4	5
11	La enfermera mantiene un trato amable, cortés, respetuoso, cuando se dirige a usted.	1	2	3	4	5

12	En el servicio usted percibe un ambiente amable, optimista y colaborador por parte de enfermería.	1	2	3	4	5
COMPETENCIA PROFESIONAL						
13	La enfermera realiza el procedimiento de curación del muñón umbilical a la hora indicada, a su recién nacido.	1	2	3	4	5
14	La enfermera realiza control de funciones vitales, con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias a su recién nacido.	1	2	3	4	5
15	La enfermera trabajo conjuntamente con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible a su recién nacido.	1	2	3	4	5
16	Usted observa a la enfermera segura de los cuidados que brinda a su recién nacido.	1	2	3	4	5
17	Siente que la enfermera influyó para bien en el cuidado de la salud de su recién nacido.	1	2	3	4	5
18	La enfermera demostró la posición correcta para la lactancia del recién nacido.	1	2	3	4	5
19	La enfermera le orienta acerca de los cuidados que tendrá con su recién nacido.	1	2	3	4	5
20	La enfermera maneja y usa los equipos y materiales en forma correcta, para la atención del recién nacido.	1	2	3	4	5
21	La enfermera se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente donde se encuentra su recién nacido.	1	2	3	4	5
22	Los ambientes y servicios estuvieron accesibles y cómodos.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 02

VALIDEZ

La validación de los instrumentos se realizó por cinco 5 expertos en el tema, quienes consideraron los instrumentos adecuados y suficientes para medir la gestión del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres.

N°	Apellidos y Nombres	Grado académico	Especialidad	Cargo	Firma
01	Barrantes Medina Jolber Alberto	Médico cirujano	Neonatología	Jefe del Servicio de Pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque	 HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN Dr. Jolber Alberto Barrantes Medina MEDICO PEDIATRA C.M.P. 48226 Juez experto Colegiatura N° 48226
02	Panta Chapoñán Julia Victoria	Magister	Docencia e investigación en enfermería	Enfermera asistencial	 Julia Panta Chapoñán JUEZ EXPERTO LIC. EN ENFERMERIA CEP. 1270 Colegiatura N°
03	Sánchez Morón Katherine Marylyn	Magister	Gestión de los Servicios de Salud	Médico Jefe del Área de Pediatría-Neonatología del HPDBL.	 Dra. Katherine Marylyn Sánchez Morón MEDICO PEDIATRA C.M.P. 60934 - RNE: 33984 Juez experto Colegiatura N° 60934 - RNE: 33984
04	Díaz Bermeo Danae	Magister en Gestión de los Servicios de Salud	Unidad de Cuidados Intensivos-Neonatología	Enfermera asistencial	 Danae A. Díaz Bermeo Juez experto Colegiatura N° LIC. ENFERMERIA CEP 69730
05	Gamonal Santacruz Wilfredo	Magister	Pediatría-Neonatología	Jefe del Área de Pediatría-Neonatología del Hospital Regional Lambayeque	 Dr. Wilfredo Gamonal Santacruz MEDICO PEDIATRA - NEONATOLOGO C.M.P. 48237 - RNE: 24276 - 29040 Juez experto Colegiatura N° 48237 - RNE: 24276 - 29040

ANEXO 03

CONFIABILIDAD

Instrumento	Alpha de Cronbach	Nro Ítems
Gestión de cuidados de enfermería	0,926	11
Satisfacción de los padres	0,873	22

Se determinó con prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach, por ser modificado por las autoras

Instrumento N° 1: Gestión de cuidado

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,926	11

Fuente: Reporte SPSS ver 25.0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I ₁	40,35	48,555	,692	,919
I ₂	40,45	47,103	,725	,918
I ₃	40,65	47,608	,749	,917
I ₄	40,65	42,766	,816	,914
I ₅	40,50	47,000	,651	,922
I ₆	41,00	48,632	,720	,918
I ₇	40,90	51,674	,521	,926
I ₈	40,90	49,463	,614	,923
I ₉	40,75	47,987	,609	,923
I ₁₀	40,70	46,958	,840	,913
I ₁₁	40,65	45,608	,811	,913

Fuente: Reporte SPSS ver 25.0

Instrumento N° 2: Satisfacción de los padres

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,873	22

Fuente: Reporte SPSS ver 25.0

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
l1	79,85	49,503	,530	,868
l2	79,95	50,471	,214	,874
l3	79,90	52,726	,149	,881
l4	79,50	51,211	,038	,882
l5	79,80	48,484	,281	,875
l6	79,95	48,471	,423	,869
l7	79,85	48,555	,510	,867
l8	79,85	45,397	,710	,859
l9	80,30	47,695	,408	,870
l10	80,35	47,397	,510	,866
l11	79,90	48,200	,503	,867
l12	80,00	48,316	,413	,869
l13	80,30	43,589	,712	,858
l14	80,35	45,397	,590	,863
l15	79,95	45,945	,653	,861
l16	79,95	47,418	,566	,865
l17	80,05	46,682	,511	,866
l18	80,15	47,608	,519	,866
l19	80,30	46,958	,688	,862
l20	80,30	45,168	,693	,860
l21	80,10	46,200	,487	,867
l22	80,20	47,853	,313	,874

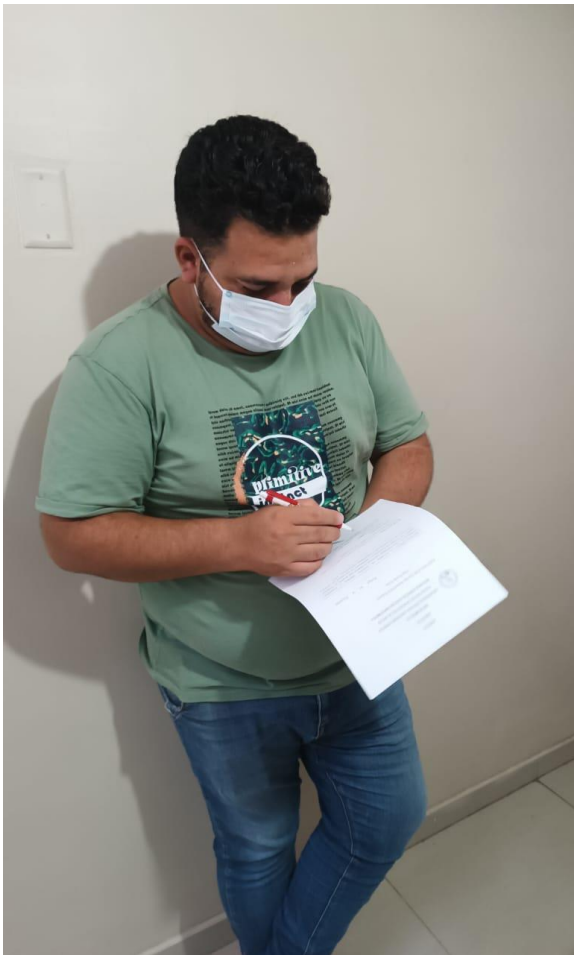
Fuente: Reporte SPSS ver 25.0

ANEXO 04









ANEXO 05

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL



PERÚ



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
HOSPITAL BELEN
1.0 DIRECCION EJECUTIVA



Firmado digitalmente por MELENDEZ DIAZ JUAN PABLO FIR 40759341
Unidad: 1.0 DIRECCION EJECUTIVA
Cargo: DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 04/10/2023 - 19:36:11

Id seguridad: 7823951

Chiclayo 4 octubre 2023

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000237-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4728555 - 5]

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la LIC. ENF. **CARMEN MARISOL RIOS REQUEJO** y LIC.ENF. **ELSA PORTILLA CUTIRE**, estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Antenor Orrego, han sido autorizadas para realizar el Proyecto de Investigación denominado; **"GESTION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN CUIDADOS INTERMEDIOS DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL BELEN LAMBAYEQUE 2023** .

Se expide la presente, para los fines que las interesadas considere conveniente.

Atentamente,

Firmado digitalmente
JUAN PABLO MELENDEZ DIAZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 04/10/2023 - 19:36:11

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
ANA ESTHER TIRADO RODRIGUEZ
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
04-10-2023 / 15:25:16

ANEXO 06



UPAO

Facultad de Ciencias de la Salud

CONFORMIDAD DE ASESORÍA

Trujillo, 06 de enero del 2024

Señor:

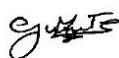
MG. CARLOS AUGUSTO CISNEROS GOMEZ
Director Académico
Segunda Especialidad
Profesional Trujillo.-

Estimado Señor Director:

Yo, Gladys Marleny Tello Correa,
en mi calidad de asesor(a) del informe de tesis presentado por
..... Carmen Marisol Ríos Requejo y
..... Elsa Portilla Cutire, alumno(a)(s) de la
Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en
..... Cuidados intensivos neonatología, manifiesto haber revisado el mismo, dando
conformidad, con la finalidad de que los/las estudiantes continúen con los trámites
correspondientes a la sustentación del Informe de Tesis.

En señal de conformidad, consigno mi firma al final del presente documento.

Atentamente


..... (Firma)

ANEXO 07

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE PROYECTO DE TESIS

TÍTULO: Gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en el cuidado de intermedios. Hospital Belén Lambayeque – 2023.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Cuidado de la salud, materno e infantil

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	MÉTODOS
¿Existe relación entre la gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en cuidados intermedios del Servicio de Neonatología del Hospital Provincial Belén Lambayeque, 2023?	<p>Hipótesis Alternativa H1: Existe relación significativa entre la gestión del cuidado de enfermería y la satisfacción del servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023 HO: No existe relación significativa entre la gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Docente Belén Lambayeque, 2023.</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.</p>	<p>V. Independiente: Gestión del cuidado de enfermería.</p>	<p>El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente). (Jean Watson, 2009)</p>	<p>Tipo de Investigación: Según su orientación: Básica. Diseño: Descriptivo-Correlacional De corte transversal Población: Está constituido por 40 padres en servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	MÉTODOS
<p>¿Cómo se encuentra en la actualidad la gestión del cuidado de enfermería en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque - 2023?</p>	<p>H1.1: La gestión del cuidado de enfermería es buena en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque - 2023. Ho: La gestión del cuidado de enfermería es mala en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Provincial Belén Lambayeque - 2023.</p>	<p>Identificar la gestión del cuidado de enfermería en servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023.</p>	<p>V. Dependiente: Satisfacción de los padres.</p>	<p>Establece que la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería se caracteriza por la coherencia o concordancia entre las expectativas de los cuidados y su percepción según su experiencia actual. vinculadas con la satisfacción e insatisfacción. (Eriksen, 1988)</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>El cuestionario</p>
<p>¿Cómo es la satisfacción de los padres en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Provincial Belén Lambayeque - 2023?</p>	<p>H1.2: La satisfacción de los padres es buena en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque - 2023. Ho: La satisfacción de los padres es mala en cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque - 2023.</p>	<p>Identificar la satisfacción de los padres en el servicio de cuidados intermedios de neonatología del Hospital Belén Lambayeque, 2023</p>			

ANEXO 08

Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE
<u>Variable independiente</u> Gestión del cuidado de enfermería	El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente). (Jean Watson, 2009)	Son las puntuaciones de tipo ordinal, obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones: humana y técnica.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad y cortesía • Respeto • Interés / disposición por atender • Confianza y seguridad • Claridad de la información 	Ordinal	Excelente: 59-77 puntos Bueno: 43-58 puntos Regular: 27 -42 puntos Bajo: 11 -26 puntos
			Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad de los ambientes • Accesibilidad a los ambientes • Señalización de los ambientes • Limpieza e higiene • Privacidad de la atención 	Ordinal	
<u>Variable dependiente</u> Satisfacción de los padres	Establece que la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería se caracteriza por la coherencia o concordancia entre las expectativas de los cuidados y su percepción según su experiencia actual. vinculadas con la satisfacción e insatisfacción. (Eriksen, 1988)	Son las puntuaciones de tipo ordinal, obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones:	Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara, precisa y suficiente. • Orientación • Atención oportuna 	Ordinal	Excelente: 85-110 puntos Bueno: 64-84 puntos Regular: 43 -63 puntos Bajo: 22 -42 puntos
			Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a privacidad • Atención equitativa • Disposición • Amabilidad • Identificación • Interés 	Ordinal	
			Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de funciones asignadas • Seguridad • Empatía • Orden y limpieza 	Ordinal	

ANEXO 09

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Cuidado de Enfermería	,977	40	,583
Satisfacción de los padres	,980	40	,684

Fuente: Software SPSS ver 25

Siendo el tamaño de la muestra igual a 40 se consideró la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual indicó que el valor de significancia (Sig.) en ambas variables es mayor de 0.05 (0,583 y 0,684), ello implica que los datos se distribuyen normalmente y se eligió la prueba de correlación de Pearson.

ANEXO 10

Docimasia de hipótesis

CORRELACIÓN DE PEARSON

		Gestión del Cuidado de Enfermería	Satisfacción de los padres
Gestión del Cuidado de Enfermería	Correlación de Pearson	1	0,545
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	40	40
Satisfacción de los padres	Correlación de Pearson	0,545	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	40	40

Fuente: Software SPSS ver 25