

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS:**

**“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN QUE  
BRINDA LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA  
DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO  
DE HUÁNUCO 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**TESISTA**

**Bach. Evelyn Higinia, ROJAS ESTACIO**

**ASESORA**

*Lic. Enf. Alicia, CARNERO TINEO*

**Huánuco - Perú  
2019**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
http://www.udh.edu.pe

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 4:00 horas del día 13 del mes de junio del año dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- |   |                   |
|---|-------------------|
| • Dra. Gladys Liliana Rodríguez de Lombardi | <b>Presidenta</b> |
| • Dra. María Clelia Salcedo Zúñiga de Jaime | <b>Secretaria</b> |
| • Mg. Diza Berrios Esteban                  | <b>Vocal</b>      |
| • Lic. Enf. Alicia Mercedes Carnero Tineo   | <b>(Asesora)</b>  |

Nombrados mediante Resolución N°751-2019-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN MEDRANO – HUÁNUCO 2018", presentada por la Bachiller en Enfermería Señorita. Evelyn Higinia, Rojas Estacio, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de Dieciséis.

Siendo las 17.15 hr horas del día 13 del mes de Junio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
PRESIDENTA

  
SECRETARIA

  
VOCAL

## DEDICATORIA

A Dios por la sabiduría dada para lograr mis objetivos.

A mi madre por sus oraciones, recursos necesarios y apoyo incondicional para estudiar y cumplir mis objetivos, con los valores para ser una mejor persona.

A mis hermanas quienes me aportaron su apoyo emocional para lograr mi meta y se mantuvieron a mi lado.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por la sabiduría, protección durante mis estudios académicos a lo largo de la culminación de mi carrera profesional.

A mi madre por el apoyo incondicional en los momentos difíciles y me inculco valores, educación, perseverancia para lograr todos los objetivos planteados.

A mis hermanas por brindarme su apoyo emocional y palabras de aliento durante el proceso de formación profesional.

A la Lic. Alicia Carnero Tineo, asesora del presente estudio, por sus constantes recomendaciones, aportes y sugerencias brindadas durante la ejecución de la presente investigación.

Al Lic. Carlos Eduardo Meza Malpartida, por sus acertadas sugerencias, y por el tiempo que aportó y brindó durante la ejecución del estudio de investigación

	<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA		ii
AGRADECIMIENTOS		iii
ÍNDICE GENERAL		iv
ÍNDICE DE TABLAS		vii
ÍNDICE DE FIGURAS		x
ÍNDICE DE ANEXOS		xii
RESUMEN		xiii
ABSTRACT		xiv
INTRODUCCIÓN		xv

## **CAPÍTULO I**

### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Descripción del problema	01
1.2. Formulación del problema	06
1.2.1. Problema general	06
1.2.2. Problemas específicos	06
1.3. Objetivo General	07
1.4. Objetivos específicos	07
1.5. Justificación de la investigación	08
1.6. Limitaciones de la investigación	09
1.7. Viabilidad de la investigación	10

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de investigación	12
2.2 Bases teóricas	20

2.2.1. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson	20
2.2.2. Teorías del cuidado humano de Jean Watson	22
2.3 Definiciones conceptuales	23
2.3.1. Definición de satisfacción en salud	23
2.3.2. Satisfacción de las necesidades básicas	26
2.3.3. Satisfacción de las necesidades de los neonatos	28
2.3.4. Definición de calidad en atención	29
2.3.5. Dimensiones de la calidad en atención	30
2.4 Hipótesis	33
2.5 Variables	35
2.5.1. Variable principal	35
2.6 Operacionalización de variables.	36

### **CAPÍTULO III**

#### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Tipo de estudio	38
3.1.1. Enfoque	38
3.1.2. Alcance o nivel	39
3.1.3. Diseño	39
3.2 Población y muestra	40
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.3.1. Para la recolección de datos	42
3.3.2. Para la presentación de datos.	46
3.3.3. Para el análisis e interpretación de datos.	48

### **CAPÍTULO IV**

#### **4. RESULTADOS**

4.1. Procesamiento de datos	51
-----------------------------	----

4.2. Contrastación y prueba de hipótesis	62
--	----

## **CAPÍTULO V**

### **5. DISCUSION DE RESULTADOS**

5.1. Contrastación de resultados	67
Conclusiones	73
Recomendaciones	74
Referencias Bibliográficas	76
Anexos	82
Instrumentos de recolección de datos	83
Consentimiento informado	89
Constancias de validación	92
Oficio de autorización	100
Base de datos de informe de investigación	101
Matriz de consistencia	106

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01.</b> Edad en años de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018	51
<b>Tabla 02.</b> Lugar de procedencia de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	52
<b>Tabla 03.</b> Estado civil de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	53
<b>Tabla 04.</b> Religión de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	54
<b>Tabla 05.</b> Grado de escolaridad de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	55
<b>Tabla 06.</b> Ocupación de las madres de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	56
<b>Tabla 07.</b> Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado humano, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	57

<b>Tabla 08.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado seguro, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	58
<b>Tabla 09.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado oportuno, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	59
<b>Tabla 10.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado continuo, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	60
<b>Tabla 11.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	61
<b>Tabla 12.</b>	Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado humano, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	62
<b>Tabla 13.</b>	Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado seguro, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018	63

<b>Tabla 14.</b>	Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado oportuno, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	64
<b>Tabla 15</b>	Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado continuo en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	65
<b>Tabla 16</b>	Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 01.</b> Edad de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018	51
<b>Figura 02.</b> Lugar de procedencia de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	52
<b>Figura 03.</b> Estado civil de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	53
<b>Figura 04.</b> Religión de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	54
<b>Figura 05.</b> Grado de escolaridad de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	55
<b>Figura 06.</b> Ocupación de las madres de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	56
<b>Figura 07.</b> Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado humano, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	57

<b>Figura 08.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado seguro, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	58
<b>Figura 09.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado oportuno, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	59
<b>Figura 10.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado continuo, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	60
<b>Figura 11.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.	61

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01.</b> Guía de entrevista de características sociodemográficas	83
<b>Anexo 02.</b> Escala de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (ANTES)	85
<b>Anexo 03.</b> Escala de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (DESPUÉS)	88
<b>Anexo 04.</b> Consentimiento informado	92
<b>Anexo 05</b> Constancias de validación	95
<b>Anexo 06</b> Oficio de autorización	100
<b>Anexo 07</b> Base de datos de informe de investigación	101
<b>Anexo 08.</b> Matriz de consistencia	106

## RESUMEN

**Objetivo general:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2017.

**Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo simple en 130 madres; utilizando una guía de entrevista y una escala de satisfacción en la recolección de los datos. El análisis inferencial se realizó mediante la aplicación de la prueba no paramétrica de Chi cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra con un nivel de significancia estadística  $p \leq 0,05$ .

**Resultados:** En general, el 70,0% de madres tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención brindada por la enfermera en el servicio de Neonatología, siendo este resultado estadísticamente predominante [ $X^2 = 20,800$ ;  $p = 0,000$ ]. En la dimensión cuidado humano, el 67,7% presentó un nivel de satisfacción media [ $X^2 = 16,277$ ;  $p = 0,000$ ]; en la dimensión cuidado seguro, el 70,8% tuvo un nivel satisfacción medio [ $X^2 = 22,431$  y  $p = 0,000$ ]; en la dimensión cuidado oportuno, el 75,4% presentó un nivel de satisfacción medio [ $X^2 = 33,508$ ;  $p = 0,000$ ]; y por último, en la dimensión cuidado continuo, el 68,5% de encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción medio [ $X^2 = 17,723$ ;  $p = 0,000$ ], siendo estos resultados estadísticamente significativos.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología es de nivel medio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

**Palabras clave:** *Satisfacción de las madres, Atención de la Enfermera, Servicio de Neonatología.*

## ABSTRACT

**General objective:** To determine the level of satisfaction of the mothers on attention that the nurse offers in the service of Neonatology of the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2017.

**Methods:** There was realized a descriptive simple study in 130 mothers; using a guide of interview and a scale of satisfaction in the compilation of the information. In the analysis inferential there was in use the test of square Chi of comparison of frequencies for an alone sample with a statistical significance  $p \leq 0,05$ .

**Results:** In general, 70,0% of mothers had an average satisfaction with the attention offered to the nurse to the newborn children of the service of Neonatology in study, being this statistically predominant result [ $X^2 = 20,800$ ;  $p = 0,000$ ]. In the dimension taken care I humanize, the 67,7% presented average satisfaction [ $X^2 = 16,277$ ;  $p = 0,002$ ]; in the dimension taken care insurance, the 70,8% had average satisfaction [ $X^2 = 22,431$  and  $p = 0,000$ ]; in the dimension opportune care, the 75,4% presented average satisfaction [ $X^2 = 33,508$ ;  $p = 0,000$ ]; and finally, in the dimension constant care, the 68,5% of polled had average satisfaction [ $X^2 = 17,723$ ;  $p = 0,000$ ], being these statistically significant results..

**Conclusions:** The level of satisfaction of the mothers on attention that drinks the nurse in the service of Neonatology of the institution in study is of average level, in consequence the void hypothesis is rejected and the hypothesis of investigation is accepted.

**Key words:** *Satisfaction of the mothers, Attention de la Nurse, Service of Neonatology.*

## INTRODUCCIÓN

En el contexto de una sociedad envuelta en un fenómeno de globalización mundial, donde la ciencia, la tecnología y la información están se encuentran al alcance de todas las personas; por ello, los profesionales de Enfermería, enfrentan a diario la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con el objetivo de garantizar cuidados con calidad y calidez a los pacientes en las diversas etapas de la vida durante su estancia hospitalaria<sup>1</sup>.

Por ello, el estudio titulado “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018”, se realiza con el objetivo de determinar la satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Neonatología de la institución en estudio, para que mediante los resultados obtenidos se puedan implementar medidas de intervención y protocolos institucionales orientados a mejorar la calidad de atención asistencial, que repercuta positivamente en los niveles satisfacción de la madres con la atención brindada por los profesionales de Enfermería a los neonatos en general.

En este sentido, el estudio se organizó en cinco capítulos. El primero comprende la descripción y formulación del problema, el objetivo general, los objetivos específicos, y también la justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, incluyendo los antecedentes del estudio, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y la operacionalización de variables.

El tercer capítulo está compuesto por la metodología de la investigación, donde se presenta el tipo de estudio, la población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación.

En el cuarto capítulo se muestra el procesamiento de datos, la comprobación de hipótesis; y en el quinto capítulo se expone la discusión de resultados; y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

**La Autora**

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción del problema.**

En las últimas décadas la satisfacción de los pacientes ha sido considerada como uno de los indicadores fundamentales para estimar el impacto de las intervenciones en el contexto sanitario y la calidad de cuidados brindados en las instituciones prestadoras de salud durante la estancia hospitalaria<sup>1</sup>.

A nivel mundial, la satisfacción de los pacientes ha adquirido mucha importancia en el contexto sanitario, y diversos reportes estadísticos evidencian que las tasas de insatisfacción constituyen una problemática arraigada en los servicios hospitalarios; al respecto, según reportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>2</sup> publicados en el 2016 señalan que más del 50% de pacientes se muestran insatisfechos con los cuidados que se brindan en los ambientes hospitalarios.

En América Latina, la realidad es similar, pues se puede evidenciar en base a resultados de algunas investigaciones realizadas, que más del 65% de pacientes se encuentran insatisfechos con la atención en los servicios de salud, relacionados fundamentalmente con el trato distante y la falta de atención en el servicio<sup>3</sup>.

En el Perú, en base a reportes de diversos estudios realizados en diversos establecimientos de salud del país se ha podido

evidenciar que entre el 27,2% y 62,1% de pacientes se encontraban insatisfechos con la atención recibida<sup>4</sup>.

En Huánuco, la problemática de la insatisfacción de los pacientes también es evidente y alarmante en esta región, evidenciándose que en la mayoría de establecimientos de salud fluctúan entre el 55% y 82% de usuarios que se muestran insatisfechos con los cuidados recibidos en el contexto asistencial y en la prestación de servicios sanitarios<sup>5</sup>.

Las causas de la insatisfacción de los pacientes en los servicios son múltiples, entre las que se encuentran las instalaciones deficientes, equipos y materiales en malas condiciones, infraestructura deteriorada y reducida por la antigüedad, falta de medicamentos e insumos y limitado recursos humanos en el servicio<sup>6</sup>.

Las consecuencias de la insatisfacción de los pacientes se ven reflejado la percepción negativa de la población respecto a la atención en los establecimientos de salud, que ocasiona insatisfacción por el maltrato del personal responsable de la atención, falta de información, falta de oportunidad en la atención de Enfermería y el trato impersonal en la interrelación enfermera paciente<sup>7</sup>.

Frente a ello la OMS<sup>2</sup> ha instado a los gobiernos a desarrollar estrategias que fortalezcan estos servicios para contribuir a satisfacer las necesidades de salud de los pacientes; y para apoyar de forma eficaz en la gestión y mejora de los servicios y sistemas sanitarios, considerando las reformas planteadas en los sistemas de salud en el marco de una atención sanitaria de calidad.

En este contexto, es conveniente señalar que el periodo neonatal es el ciclo más vulnerable de la vida del ser humano porque es en esta fase donde se presentan muchos peligros para su sobrevivencia en el medio ambiente, pues el recién nacido tiene que adaptarse al ambiente extrauterino, donde se producen un conjunto de cambios fisiológicos que deben ser vigilados y cuidados con esmero, mediante el apoyo de profesionales de la salud capacitados, que puedan descubrir de manera oportuna la presencia de algún signo de alarma que ponga en riesgo la vida del neonato<sup>8</sup>.

Durante el periodo del nacimiento, la atención brindada por el profesional de Enfermera y el apoyo que brinda la madre es vital para conseguir la adaptación a la vida extrauterina, permitiendo que el recién nacido dé todo su potencial físico como psicosocial, de tal forma que se dé continuidad a sus procesos de supervivencia, crecimiento y desarrollo hasta convertirse en un ser maduro<sup>9</sup>.

En consecuencia, se puede señalar que los neonatos constituyen la población más vulnerable, en especial los recién nacidos que se encuentran hospitalizados y cuyo bienestar depende fundamentalmente de los cuidados que se brinda en los servicios de Neonatología de los establecimientos hospitalarios donde el profesional de Enfermería es el personal de salud que brinda cuidados holísticos e integrales a los recién nacidos, por lo que es importante conocer la calidad de su cuidado que brinda desde el punto de vista de los usuarios de los servicios asistenciales<sup>10</sup>.

El cuidado de enfermería en los servicios de Neonatología tiene como propósito esencial proporcionar bienestar a los recién nacidos y sus madres en todos los aspectos del contexto asistencial, pues los neonatos necesitan de cuidados especiales y holísticos, de los que dependen su recuperación y adaptación a la vida extrauterina; por ello la labor del profesional de Enfermería se centra en la identificación, monitorización y vigilancia de los cuidados de salud de los neonatos; teniendo en consideración que la calidad del cuidado que se brinda al recién nacido es responsabilidad inherente de los enfermeros(as) del área de Neonatología; por lo que desde el nacimiento deben instaurar un proceso de cuidado interpersonal, dinámico, seguro y continuo, priorizando los diagnósticos e implementando planes de cuidado considerando las necesidades propias de los recién nacidos durante las primeras horas de vida<sup>11</sup>.

Por ello, la satisfacción de los pacientes en los ambientes hospitalarios representa un indicador y válido y confiable sobre la calidad del cuidado brindado en el ámbito asistencial, siendo medida e identificada en esta ocasión como medida a través de las madres de cada uno de los neonatos que reflejan su opinión sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Neonatología por ser la persona que tiene mayor tiempo y frecuencia de contacto directo con los neonatos durante su hospitalización, lo cual lleva implícito un trato digno con calidad y calidez al binomio madre – hijo, basándose en el cumplimiento de las expectativas de la madre y la experiencia recibida durante la estancia hospitalaria del neonato<sup>12</sup>.

Respecto a la satisfacción de los pacientes en los servicios neonatales se ha identificado algunos antecedentes que abordan esta problemática; al respecto un estudio realizado en Ecuador en el 2014, identificó que la mayoría de madres tuvieron altos niveles de satisfacción, concluyendo que en general las madres estuvieron satisfechas con los cuidados brindados en las unidades neonatales<sup>13</sup>.

En el Perú, un estudio realizado en Lima en el 2014, evidenció que la mayoría de madres se mostraron medianamente satisfechas con los cuidados brindados a sus niños, siendo la dimensión humana y el entorno físico las áreas que alcanzaron mayor grado de satisfacción<sup>14</sup>.

Asimismo, un estudio realizado en Puno por Velásquez<sup>15</sup> en el 2013, se encontró que más de la mitad de madres encuestadas presentaron satisfacción intermedia, el 35% tuvo satisfacción completa y un 10% presentó insatisfacción, concluyendo que la seguridad y la empatía fueron las dimensiones que alcanzaron un mayor grado de satisfacción.

En Huánuco, un estudio realizado en el 2013, evidenció que la mayoría de madres tuvieron satisfacción media; concluyendo que en general; las madres presentaron niveles aceptables de satisfacción con los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería en el contexto asistencial<sup>16</sup>.

Por su parte, en otro estudio de investigación realizado en Tingo María en el 2011, encontró que el 32% de pacientes se encontraron insatisfechos con los cuidados recibidos, siendo la

accesibilidad a los servicios de Enfermería (59,6%) y la interrelación enfermera – paciente (34%) los criterios con mayores porcentajes de insatisfacción en los ambientes hospitalarios<sup>17</sup>.

En el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán esta situación problemática se hace evidente, pues durante las prácticas clínicas se pudo identificar la percepción de las madres del servicio sobre la atención que reciben en el ambiente de Neonatología donde algunas expresaban: “algunas enfermeras son muy renegonas, cuando se le hace una pregunta, me contestan mal”, “no me hacen caso, me piden que me retire cuando atienden a mi bebé”, “no entiendo las explicaciones que me dan”, entre otras afirmaciones que evidencian la problemática en esta institución.

Por lo expuesto, se realiza este estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general:**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano en el servicio de Neonatología del hospital estudio?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro en el servicio de Neonatología del hospital en estudio?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno en el servicio de Neonatología del hospital en estudio?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo en el servicio de Neonatología del hospital en estudio?

### **1.3. Objetivo general**

- Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

### **1.4. Objetivos específicos:**

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano en el servicio de Neonatología del hospital estudio.
- Conocer el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro en el servicio de Neonatología del hospital en estudio.
- Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno en el servicio de Neonatología del hospital en estudio.

- Describir el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo en el servicio de Neonatología del hospital en estudio

## **1.5. Justificación del estudio.**

### **1.5.1. A nivel teórico.**

El presente estudio nos otorga la posibilidad del conocimiento sistemático de la satisfacción de las madres de los niños hospitalizados respecto a la atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Neonatología; aspecto que se considera de importancia tal como manifiestan Donabedian y Brugha<sup>20</sup> indicando que los aspectos de la calidad asistencial en salud y de satisfacción de los usuarios son temas relevantes, por cuanto la satisfacción del paciente y sus familiares es el objetivo y resultado de la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de nuestro país.

Por ello, en este estudio se buscó confrontar las teorías existentes respecto a la problemática en estudio como “La Teoría de los cuidados de Swanson” y “la “Teoría del cuidado humano de Watson”; confrontando los postulados formulados en estas teorías relacionadas a la satisfacción del paciente y los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería, con la realidad que evidenciada en la muestra considerada dentro de la presente investigación.

### **1.5.2. A nivel práctico.**

Este estudio de investigación corresponde al área de investigación “Cuidados desde el proceso de Enfermería” en la línea de investigación “Cuidado humanizado de Enfermería”, dado que

como profesionales de enfermería, se tiene como esencia el cuidado de la salud; la presente investigación se enmarca dentro de este contexto, debido a que se identificó el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizados en el servicio de Neonatología; y con estos resultados se pueden diseñar planes de cuidado y mejora que beneficien el estado de salud de los neonatos y permitan optimizar la satisfacción de las madres de familia.

De igual manera, este estudio de investigación permite aportar conocimientos con la finalidad de que se puedan establecer estrategias y protocolos que permitan brindar una mejor atención orientadas a mejorar la satisfacción de los usuarios en los establecimientos hospitalarios.

### **1.5.3. A nivel metodológico.**

El presente estudio de investigación se constituye en un antecedente metodológico importante para futuras investigaciones de mayor alcance relacionadas a la problemática en estudio, por el uso de instrumentos confiables que fueron validados por jueces expertos, los cuales permiten identificar adecuadamente la satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda la enfermera en los servicios de Neonatología de los diversos establecimientos hospitalarios de nuestro país en general.

### **1.6. Limitaciones de la investigación.**

Dentro de las limitaciones identificadas en el presente estudio de investigación se resalta la dificultad que se tuvo para encontrar a jueces expertos que aceptaran validar el instrumento de investigación;

pues algunos manifestaron no tener disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación respectiva; otra limitante encontrada fue el acceso al servicio de Neonatología, pues a pesar de que se emitió el oficio respectivo, el trámite de emisión de la autorización respectiva por parte del director del Hospital demoró más tiempo de lo previsto retrasando la ejecución del estudio de investigación; otro factor limitante en la etapa de recolección de los datos fue la disponibilidad de los pacientes en el servicio de estudio; y por último, por la falta de preparación de la investigadora, se tuvo dificultades en el procesamiento de los datos en el programa estadístico; por lo que se tuvo que contratar a un asesor estadístico para realizar el procesamiento y análisis de los datos encontrados.

#### **1.7. Viabilidad de la investigación.**

En cuanto a la disponibilidad de los recursos financieros, el presente estudio fue viable debido a que fue solventado en forma integral por la investigadora en términos de precio y cantidades reales de acuerdo a los rubros establecidos en la formulación del presupuesto respectivo, asimismo se contó con el apoyo del director, Enfermera Jefe y profesionales de Enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

Respecto a los recursos humanos, la investigación fue viable porque se contó con el potencial humano y el apoyo requerido en las diferentes etapas del proceso de investigación por parte de los asesores, y otros profesionales especialistas en los procesos técnicos y

metodológicos de recolección, codificación, elaboración, tabulación, procesamiento y análisis de datos.

En relación a los recursos materiales, el estudio fue viable porque se realizaron las gestiones respectivas para obtener los materiales logísticos que fueron necesarias para la ejecución y presentación de esta investigación.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación.

Respecto al presente estudio se identificaron los siguientes antecedentes de investigación.

##### **A nivel internacional.**

En Ecuador, 2015, Augusta, Ortiz<sup>18</sup>, llevaron a cabo un estudio titulado “La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del hospital Carlos Andrade Marín”, cuyo objetivo fue de analizar la calidad de la atención de Enfermería en base en la opinión de las madres del Centro de Neonatología. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo; la muestra estuvo conformado por 45 madres, utilizando una escala tipo Lickert en la recolección de los datos. Respecto a los resultados muestran que en los indicadores de estructura, proceso y resultados se obtuvo una evaluación por parte de las encuestadas de “bueno-excelente” en todas las dimensiones consideradas en la investigación; llegando a la conclusión de que la calidad de atención brindada por los profesionales de Enfermería a los neonatos fue de nivel alto; mostrándose la mayoría de madres satisfechas con la atención brindada en el Centro de Neonatología.

En Ecuador, en el 2014, Sangopanta<sup>19</sup>, realizó un estudio titulado “Grado de Satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de Enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de Pediatría en el Hospital Provincial

Latacunga”, cuyo objetivo fue de determinar el grado de satisfacción de la madre por la atención brindada la enfermera con los pacientes hospitalizados en el servicio de Pediatría la muestra fue de 123 madres, utilizando una encuesta en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que el 43,0% de madres encuestadas tuvieron un grado de satisfacción alto, 42,0% presentaron un grado de satisfacción medio, y 15,0% tuvieron un grado de satisfacción bajo, concluyendo que la mayoría de mayoría de madres estuvieron satisfechas con la atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio de Pediatría.

En España, en el 2012, Capdevila, Sánchez, García, Moraña y Soler<sup>20</sup> presentaron el estudio titulado: “Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal”, con el objetivo de determinar la satisfacción de los padres de neonatos de la unidad neonatal. El estudio fue de tipo descriptivo simple, prospectivo, de corte transversal, la muestra fue de 87 padres, haciendo uso de una encuesta de satisfacción del paciente en la recolección de información. Los resultados que encontraron fueron que el 65% de padres se mostraron satisfechos con la atención brindada respecto al cuidado humano, el 54% estuvieron satisfechos con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado seguro, el 68% se mostraron satisfechos con la atención respecto a los cuidados oportunos y el 52% estuvieron satisfechos con los cuidados que brindados en relación a los cuidados continuos. Concluyendo que la

mayoría de los padres se mostraron satisfechos con la atención brindada por las enfermeras en la Unidad Neonatal.

### **A nivel nacional.**

En Lima, en el 2017, Lluncor<sup>21</sup> realizó el estudio titulado: “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de Enfermería en el servicio de Pediatría. Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017”, con el objetivo de determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con los cuidados de Enfermería. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo simple, de corte transversal. La muestra fue de 32 madres, haciendo uso de una escala de satisfacción en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que el 59% tuvieron satisfacción alta y 41% presentaron satisfacción media respecto a los cuidados del profesional de Enfermería. En la dimensión técnico-científica; 87,5% de madres presentaron satisfacción alta y 12,5% satisfacción media; en la dimensión humana un 56% tuvo satisfacción media, 31% satisfacción alta y 13% satisfacción baja, y en la dimensión entorno, 66% tuvo satisfacción media, 28% satisfacción alta y un 6% satisfacción baja. Concluyendo que la mayoría de madres estuvieron satisfechas con los cuidados brindados por la enfermera en el servicio de Pediatría.

En Lima, en el 2016, Medina<sup>22</sup> realizó el estudio titulado: “Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de Enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada”; con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con los

cuidados de Enfermería que recibe el neonato en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo. El estudio fue de tipo cuantitativo, prospectivo, observacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 113 madres utilizando una encuesta en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que el 27% de las madres tiene satisfacción alta, 54% satisfacción media y 19% presentó satisfacción baja. En la dimensión técnica científica 59% presentó satisfacción media, 24,0% satisfacción baja y 17,0% satisfacción alta; en la dimensión humana, 68, 0% presentó satisfacción media, 14% satisfacción baja y 18% satisfacción alta. En la dimensión entorno físico, 80% tuvo satisfacción media y 20% presentó satisfacción baja. Concluyendo que la mayoría de madres presentaron satisfacción media con los cuidados brindados por la enfermera en el servicio de Neonatología.

En Chiclayo, en el 2015, Rimarachín y Terrones<sup>23</sup> presentaron la investigación titulada: “Nivel de satisfacción de las madres en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido hospitalizado/servicio de neonatología hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo 2015”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con los cuidados de enfermería al neonato hospitalizado. El estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal, la muestra fue de 210 madres, utilizando una escala de satisfacción en la recopilación de la información. Los resultados que encontraron fueron que el 53,8% de las madres tuvieron un nivel medio de

satisfacción con los cuidados de Enfermería brindados al neonato hospitalizado, 46,2% presentaron un nivel de satisfacción medio respecto a la calidad de los cuidados de Enfermería, 39,6% tuvieron un nivel de satisfacción medio respecto a la calidez de los cuidados de enfermería. Concluyendo que la mayoría de las madres tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Neonatología.

En Lima, en el 2014, López<sup>14</sup> realizó el estudio titulado: “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa”; con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, observacional de corte transversal; la muestra fue de 81 madres, utilizando una escala de satisfacción en el recojo de información. Los resultados que encontró fueron que del 100% (81) de madres encuestadas, 61% (49) estuvieron medianamente satisfechas, 22% (18) insatisfechas y 17% (14) satisfechas. En la dimensión técnica 48% (39) estuvieron medianamente satisfechas 32% (26) satisfechas y 20% (16) insatisfechas. En la dimensión humana, el 55% (45) estuvieron medianamente satisfechas, 25% (19) satisfecha y 20% (16) insatisfechas; y en la dimensión entorno, el 51% (41) estuvieron medianamente satisfechas, 27% (22) insatisfechas y 22% (9) se mostraron satisfechas con la calidad de atención que brinda el

profesional de Enfermería. Concluyendo que la mayoría de madres tuvieron un nivel de satisfacción medio con la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo.

En Lima en el 2013, Delgadillo<sup>24</sup> realizó el estudio titulado: “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 objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de Neonatología. El estudio fue tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 33 madres, utilizando un formulario tipo Likert en la recolección de información. Los resultados que encontró fueron que del 100%(33) de madres entrevistadas, el 61%(20) tuvieron satisfacción media, el 21%(7) tuvieron satisfacción alta y 18%(6) tuvieron satisfacción baja; en la dimensión técnico-científica, 61%(20) tuvieron satisfacción media; en la dimensión humana 46% (15) tuvieron satisfacción media, en la dimensión entorno el 70%(23) tuvieron satisfacción media. Concluyendo que la mayoría de las madres tienen satisfacción media a alta, referida porque algunas veces la enfermera se demoraba cuando tenía que atender al recién nacido.

En Puno, en el 2013, Velásquez<sup>15</sup> realizaron el estudio titulado: “Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón”; con el objetivo de determinar la satisfacción de las madres de niños

hospitalizados en Pediatría. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal, la muestra fue de 20 madres, utilizando un cuestionario de satisfacción en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que del total de madres entrevistadas el 55% de las madres presentan satisfacción intermedia, seguida del 35% de satisfacción completa y finalmente un 10% de las madres manifiestan insatisfacción. En cuanto a la dimensión de elementos tangibles el 55% de las madres mostraron satisfacción intermedia, seguido con el 35% que tuvieron satisfacción completa, y 10% presentaron insatisfacción con los cuidados de Enfermería. En cuanto a la dimensión de fiabilidad, el 55% de las madres mostraron insatisfacción, seguido del 25% que tuvieron satisfacción intermedia y finalmente un 20% de satisfacción completa. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, un 50% de las madres mostraron satisfacción intermedia, seguido del 40% de satisfacción y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la dimensión seguridad el 70% de las madres tuvieron satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 5% presentaron insatisfacción con los cuidados de Enfermería. En cuanto a la Dimensión de Empatía el 65% de las madres presentan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 10% de las madres muestran insatisfacción. Concluyendo que en general las madres tuvieron satisfacción completa con la atención brindada por el profesional de Enfermería.

En Lima, en el 2012, Navarro<sup>25</sup> realizó el estudio titulado: “Percepción de los padres, acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales (UCIN), Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Setiembre 2012”; con el objetivo de determinar la percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo simple, de corte transversal; la muestra fue de 60 padres de familia con bebés hospitalizados en el servicio de UCIN, utilizando un cuestionario en la recolección de información. Los resultados que encontró fueron que 78,3% tuvieron una percepción favorable sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería al neonato; en la dimensión ‘humana’, 70% presentó una percepción favorable de la calidad del cuidado de Enfermería; 15% se mostró indiferente; y en las dimensiones ‘oportuna’, ‘continua’, ‘segura’ la mayoría de padres presentaron una percepción muy favorable en relación al cuidado de Enfermería. Concluyendo que en general la percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido en el servicio de Neonatología fue favorable.

### **A nivel local**

En Pillco Marca, en el 2013, Verde<sup>16</sup> realizó el trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción de la madre de niño menor de 5 años con la atención brindada por el profesional de Enfermería en la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo del Clas Pillcomarca”; con el objetivo de describir el nivel de satisfacción

de la madre con la atención brindada por el profesional de enfermería. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, y transversal; la población muestral estuvo conformada por 82 madres de niños menores de 5 años, utilizando una guía de entrevista de características generales de la madre y el niño, escala de satisfacción de la atención recibida en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que En dimensión humana predomina la satisfacción alta con un 46,3% [ $\chi^2=10,93$  y el valor  $p\leq 0,004$ ], en la dimensión oportuna predomina la satisfacción media con 62,2% , [ $\chi^2=37,34$  y el valor  $p\leq 0,000$ ], en la dimensión continua predomina satisfacción media con 53,7% , [ $\chi^2=0,44$  y el valor  $p\leq 0,508$ ]; y en la dimensión segura predomina la satisfacción media con 53,7% [ $\chi^2=0,44$  y el valor  $p\leq 0,508$ ] el valor no es significativo. En la satisfacción general de la madre predominó la satisfacción media con 64,6% se halló diferencias significativas estadísticamente entre estas frecuencias [ $\chi^2=44,22$  y valor  $p\leq 0,000$ ]. Concluyendo que en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo predominan aquellas madres con satisfacción general media.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson.**

Swanson<sup>26</sup> concibe los cuidados como una forma educativa de relacionarse con un ser apreciado hacia el que se siente un compromiso y una responsabilidad personal, proponiendo en su modelo teórico la presencia de 5 principios fundamentales, el primer principio se relaciona con los conocimientos y capacidades que tienen

las personas para brindar los cuidados de salud, el segundo principio, incluye los compromisos y las preocupaciones que tienen las personas cuando brindan los cuidados a los pacientes; el tercer principio se refiere a la interrelación enfermera, paciente y la organización, que incrementan o disminuyen la probabilidad de brindar cuidados en el contexto asistencial, el cuarto principio, se refiere a las acciones de los cuidados brindados en el contexto asistencial y por último el quinto principio se refiere a las consecuencias de los cuidados brindados para el paciente y para el profesional de Enfermería; esta teoría apoya la idea de que los cuidados son un fenómeno central de la práctica de Enfermería,

Swanson en plantea que independiente de los años de experiencia del profesional de Enfermería, los cuidados se deben brindar a través de un conjunto de métodos secuenciales creados por la actitud filosófica de la enfermera, la comprensión, los mensajes verbales y no verbales transmitidos al paciente, los métodos diagnósticos, acciones terapéuticas y las consecuencias de los cuidados brindados en el paciente. Por lo tanto, se establece los cuidados se basan en el mantenimiento de una creencia básica de los seres humanos, apoyada por el conocimiento de la realidad del pacientes, expresada por estar física y emocionalmente presente y representada por hacer y ayudar al paciente respetando sus derecho durante su cuidado, incluye la confidencialidad, derecho a la información, compañía, ayuda espiritual<sup>27</sup>.

Esta teoría se relaciona con el presente puesto que los cuidados de enfermería constituyen la esencia de la profesión de Enfermería en la función asistencial.

### **2.2.2. Teoría del cuidado humano de Jean Watson**

Watson<sup>28</sup> sostiene en su teoría que el cuidar es el núcleo de la profesión de enfermería: donde se considera el cuidado en el mantenimiento o recuperación del estado de salud, el apoyo en la vida y durante el periodo de la muerte; guiando hacia un compromiso profesional conducido por normas éticas como factor esencial durante proceso de cuidado de Enfermería.

La calidad de las intervenciones de la enfermera se basa en la participación de la enfermera – persona y del paciente – persona y en el conocimiento amplio del comportamiento humano, sus respuestas, necesidades, esfuerzos y límites, y en su saber reconfortar, tener compasión y empatía<sup>28</sup>.

En esta teoría el profesional de Enfermería busca el restablecimiento del estado de salud, la prevención de la enfermedad y al cuidado integral de las personas enfermas, donde los pacientes demandan cuidados integrales que promuevan el humanismo y el acceso a una mejor calidad de vida, considerando que el cuidado de los enfermos constituye un fenómeno universal que es efectivo si se practica de manera interpersonal; contribuyendo a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos en la atención a los pacientes<sup>28</sup>.

Esta teoría se relaciona con el presente estudio puesto que los cuidados que los profesionales de Enfermería brindados a los pacientes deben ser realizados teniendo en consideración los postulados del cuidado humano expuestos en esta teoría.

## **2.3. Bases Conceptuales.**

### **2.3.1. Definición de satisfacción en salud**

La definición del término satisfacción en salud ha adquirido mucha importancia en los últimos años debido a la necesidad de valorar la calidad de los métodos y procedimientos asistenciales brindados en el sector salud, constituyéndose el concepto de satisfacción en uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios de salud en los ambientes hospitalarios<sup>29</sup>.

Al respecto Diaz<sup>30</sup> señala que la satisfacción constituye el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con cierto grado de satisfacción en una persona. Para Di Domenico<sup>31</sup> la satisfacción hace referencia a un resultado que desea alcanzar y busca, que depende del servicio prestado, así como de los valores y expectativas de la persona en el contexto asistencial.

En el campo sanitario, la satisfacción del paciente constituye un indicador primordial para la valoración de los servicios de salud. Al respecto Phaneuf<sup>32</sup>, ha manifestado que la satisfacción del paciente ha adquirido importancia en el ámbito hospitalario, debido a la necesidad que existe de evaluar los cuidados brindados en el sector salud; para identificar que el paciente ha conseguido de manera constante y tenaz un buen equilibrio fisiológico y psicológico, el que

expresado por un estado de bienestar, mostrando el usuario anuencia entre las expectativas previas del paciente y la realidad percibida en los establecimientos de salud.

Hermann, Ettner y Dorwart<sup>33</sup>, por su parte, sostienen que la satisfacción de los usuarios juega un importante rol en la continuidad del uso de los servicios de enfermería, en el mantenimiento de las relaciones con el proveedor específico y en la adherencia a los regímenes y cuidados de Enfermería.

Según Thompson<sup>34</sup>, la satisfacción del paciente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento de los servicios brindados en relación con sus expectativas durante el periodo de hospitalización. Eriksen<sup>42</sup> definió la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería como la congruencia o acuerdo entre las expectativas de los pacientes y su experiencia actual con el cuidado que brinda el personal de Enfermería.

Otros, estudios como Hulka, Zyzanski y Cassel<sup>35</sup> consideran que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, asociada a sus cualidades personales en la interacción con los pacientes.

Desde una perspectiva estadística, Ware y Hays<sup>36</sup> definen diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente; entre las cuales se mencionan: accesibilidad de servicios, disponibilidad de recursos, continuidad de cuidados, eficacia de

cuidados, el costo de servicios, información al paciente, acceso a la información, la competencia profesional y el entorno terapéutico.

Por otro lado, Wolf, Putman, James y Stiles<sup>37</sup> consideran tres dimensiones en la satisfacción del paciente: cognitiva (cantidad y calidad de la información que ofrece el profesional de Enfermería); afectiva (interés y comprensión de los trabajadores de salud) y competencia profesional (habilidades y competencias del profesional de Enfermería).

El análisis de la satisfacción del paciente permite conseguir la opinión de los pacientes sobre los aspectos relacionados con la estructura (comodidades e instalaciones físicas del ambiente de hospitalización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). Este análisis también permite conseguir información respecto a aquellas características que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para lograr una buena calidad de atención en el ámbito asistencial<sup>38</sup>.

La satisfacción del usuario está dada mediante cinco ejes: personal médico, que incluye la disponibilidad, desempeño profesional, estilo de comunicación y personal no médico como los profesionales y auxiliares de Enfermería frente a la atención del paciente en las unidades de hospitalización, los aspectos incluidos en la satisfacción del usuario son la disponibilidad, actitud y desempeño profesional; considerando la gama de servicios, el tiempo de espera no médico, los exámenes diagnósticos y el costo de los servicios

brindados; incluyendo los aspectos relacionados a los fármacos y su alimentación; que se clasifican en propiedades generales y específicas<sup>39</sup>.

Dentro de las primeras se incluyen aspectos como localización, apariencia, disponibilidad de parqueo; y en las segundas se incluye la limpieza, confort, bienestar personal, etc<sup>40</sup>.

### **2.3.2. Satisfacción de las necesidades básicas**

Según Campos<sup>41</sup> una necesidad se origina cuando una persona llega a un determinado nivel de carencia, es decir, cuando esta se hace muy intensa, se transforma en necesidad; por lo tanto, se puede definir la necesidad como una carencia sentida que se impone en el continuo de conciencia, una sensación que es transformada en conciencia, y que para ser satisfecha necesita de la energía y acción corporal suficiente para poder establecer contacto, a fin de satisfacerse y poder complementar todo el ciclo, y de esta forma, pasar a vivir otra nueva necesidad en libertad y sin condicionamientos anteriores.

La carencia se transformará en necesidad dependiendo de la resistencia de cada persona y de sus experiencias respecto a la satisfacción de la propia necesidad; las necesidades existen entre la persona, independientes del bien destinados a satisfacerlas, pueden ser modificadas, pero no creadas ni anuladas; en consecuencia, las necesidades teniendo una raíz biológica y son condicionadas por el influencia del medio social<sup>42</sup>.

De todas las clasificaciones realizadas sobre las necesidades, la más clara y conocida es la que realizó Maslow<sup>43</sup>, quien intentó explicar que hay determinadas necesidades que impulsan al ser humano en un momento concreto; para ello estableció una jerarquía de necesidades identificados en el ser humano.

Las necesidades, según la pirámide de Maslow, van apreciándose de forma sucesiva, comenzando por las más básicas o elementales, denominadas de tipo fisiológicas, que se van satisfaciendo en un determinado nivel, hasta que aparecen otras de rango superior, consideradas psicológicas; que dependen de manera fundamental del nivel de bienestar integral de la persona<sup>43</sup>

Respecto a las necesidades fisiológicas, representan aquellas necesidades básicas e indispensables para el mantenimiento de la vida humana como la alimentación, vestimenta, descanso y sueño. Maslow<sup>43</sup> adoptó la posición de que mientras no se satisfagan estas necesidades en un grado necesario para mantener la vida, no habrá otras que motiven a las personas; pues constituyen las primeras necesidades que tienen los seres humanos desde su concepción, y por ende, su satisfacción es esencial para la supervivencia del individuo; sin embargo muchas veces estas necesidades son ignoradas por ser tan cotidianas, pero si estas no pueden ser satisfechas ponen en riesgo la vida de la persona, entre estas necesidades se identifican las necesidades de movimiento, que son esenciales para la vida, tanto en su a nivel inconsciente como en su lado consciente (extremidades).

De igual manera, la necesidad de alimentación, constituye una de las necesidades vitales de los seres humanos, clasificándose en la necesidad de nutrientes sólidos y líquidos; de eliminación; la de descanso y la necesidad de sexo, aunque en apariencia es una necesidad que, de no satisfacerse no pone en peligro a la persona, su no satisfacción conlleva a un desequilibrio a nivel instintivo y psicológico, que a nivel social determina la supervivencia de la especie<sup>44</sup>.

### **2.3.3. Satisfacción de las necesidades de los neonatos.**

La satisfacción representa el nivel de agrado de las usuarias con respecto a la atención recibida por parte de las(os) enfermeras(os) y otros profesionales de salud; y esta complacencia se da cuando las usuarias perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio brindado cubre sus expectativas y necesidades presentadas en el ámbito asistencial<sup>45</sup>.

En el servicio de Neonatología la satisfacción se da cuando el servicio responde a las necesidades y supera expectativas de las madres de los niños hospitalizados conduciendo a reforzar la salud existente, asimilar nuevos hábitos, y descartar otros, interiorizar el uso del servicio como beneficio a la salud, practicar una actitud y una conducta preventiva, que las madres se sientan conformes con la atención brindada y puedan elegir el lugar al cual acuda para recibir atención y seguir las indicaciones brindadas por los profesionales de la salud<sup>48</sup>.

El cuidado de enfermería en la unidad neonatal tiene como propósito esencial brindar bienestar a los neonatos en todos los aspectos, teniendo cuenta que los recién nacidos precisan y necesitan de cuidados específicos, integrales y holísticos, pues de ello depende fundamentalmente su proceso de recuperación y adaptación de la vida extrauterina. La función del profesional de Enfermería en las unidades de Neonatología se basa en la identificación, seguimiento, monitorización y control de los cuidados de salud de los recién nacidos, que permitan una óptima adaptación del recién nacido a la vida extrauterina<sup>46</sup>.

#### **2.3.4. Definición de calidad de atención.**

La calidad de atención representa el conjunto de características que deben cumplir los servicios de salud al brindar la atención asistencial a los usuarios desde el punto de vista tecnológico y humanístico, para conseguir los efectos deseados tanto para los proveedores como por los usuarios<sup>47</sup>.

Para Donabedian<sup>48</sup> “la calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin que aumentos los riesgos en el deterioro del estado de salud. En consecuencia, el grado de calidad representa la medida en que se busca que la atención brindada consiga el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios en el estado de salud.

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que busca desarrollar

un trato solidario con la población, mediante el uso adecuado del conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, permitiendo mejorar la normatividad y las habilidades del personal asistencial en salud para brindar un trato adecuado a los pacientes con respeto y responsabilidad. Se desarrolla un tratamiento eficaz que tome en cuenta, el trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de quien demanda el servicio, garantizando su autonomía y el pleno ejercicio de sus derechos y obligaciones<sup>49</sup>.

La Sociedad Americana para la Calidad define la calidad como el conjunto de peculiaridades que presenta un producto o servicio que perturban su capacidad de poder satisfacer las necesidades expresadas por los clientes<sup>50</sup>.

### **2.3.5. Dimensiones de la calidad de atención.**

#### **2.3.5.1. Cuidado Humano**

Según Hanco <sup>51</sup> “es la forma según el cual el hospital, el equipo de salud y las enfermeras en especial, comprendan al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba este y en que se basa su importancia”, la comprensión del paciente es la clave para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica también saber cómo ser humano tiene necesidades comunes a él.

Se refiere a la relación entre proveedor de salud y usuario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el

usuario y el prestador de servicio, que involucra una adecuada relación interpersonal, en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que se brinde influyendo determinantes en la satisfacción del usuario<sup>52</sup>.

El principio básico de la profesión de Enfermería establece que de manera primordial se debe respetar la individualidad de los seres humanos o paciente, por ello el profesional de Enfermería debe saludar a la madre, llamar al niño por su nombre, tratándolos con respeto y consideración, brindando un trato amable, y manteniendo una buena comunicación con la madre<sup>52</sup>.

#### **2.3.5.2. Cuidado Seguro**

González<sup>53</sup> precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad de brindar confianza al paciente o usuario interno”.

Por otro lado, Arroyo<sup>54</sup> menciona que la “seguridad, es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

Asimismo, Maslow<sup>43</sup> menciona que “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones.”

En el cuidado seguro, el profesional de Enfermería debe estar pendiente de cualquier situación que pudiera causar daños, lesiones y accidentes en los pacientes que se encuentran bajo su cuidado; y

sus observaciones deben considerar el ambiente donde se encuentra el paciente, identificando de manera conveniente todas aquellas situaciones que pudieran poner en riesgo su estado de salud, las consideraciones generales de los factores ambientales incluyen disponer todo lo necesario para la máxima comodidad y conveniencia del cliente, sus familiares visitantes y el personal. La unidad del paciente y la de enfermería en sí deben mantenerse lo mejor ordenadas posible; cuando atiende a una persona<sup>55</sup>.

En consecuencia, la seguridad representa las habilidades, aptitudes y cualidades que las personas para brindar la información respecto al servicio brindado de manera fácil, sencilla y precisa, representando también la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera<sup>56</sup>.

#### **2.3.5.3. Cuidado Oportuno**

Esta característica consiste en proporcionar los cuidados de Enfermería en un determinado periodo de tiempo, y según la situación del paciente, implicando que se deba realizar una observación detallada de sus manifestaciones clínicas, permitiendo elaborar de manera adecuada el diagnóstico de Enfermería y tener la capacidad de realizar una rápida toma de decisiones, que surgirá como consecuencia de una adecuada integración de los conocimientos básicos en el método científico<sup>57</sup>.

Es el grado en el cual se proporciona al paciente el cuidado o intervención en el momento necesario, es decir cada vez que el

paciente lo requiera y según las necesidades físicas, psicológicas y sociales que manifieste. En el cuidado oportuno se establece que el profesional de Enfermería debe brindar una atención integral, como la medición de medidas antropométricas, examen físico y desarrollo psicomotor, e informando constantemente sobre la evolución del niño, y brindando orientación cada vez que la madre lo requiera<sup>58</sup>.

#### **2.3.5.4. Cuidado Continuo**

La característica de la continuidad no solo se refiere al tiempo, sino también al espacio, continuidad implica que la atención que se brinde al paciente sea durante las 24 horas del día y los 365 días del año, debe ser permanente y si interrupciones y siempre debe responder a los objetivos trazados para el plan de atención<sup>59</sup>.

Es el grado en el cual el cuidado brindado al paciente se coordina entre los profesionales a lo largo del tiempo; la atención debe darse en forma permanente según las necesidades del paciente, preocupándose por conocer las razones de su inasistencia y promoviendo la continuidad de los cuidados en salud<sup>60</sup>.

Para Phaneuf<sup>32</sup> es el tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado, donde los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de cuidados de un paciente progrese sin interrupciones.

### **2.4. Hipótesis.**

#### **2.4.1. Hipótesis general.**

**Hi:** La proporción de madres según nivel de satisfacción (alta media, baja) con la atención que brinda la enfermera en el servicio de

Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2018, son diferentes.

**Ho:** La proporción de madres según nivel de satisfacción (alta media, baja) con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2018, no son diferentes.

#### **2.4.2. Hipótesis general.**

**Hi<sub>1</sub>:** La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, son diferentes.

**Ho<sub>1</sub>:** La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, no son diferentes.

**Hi<sub>2</sub>:** La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, son diferentes.

**Ho<sub>2</sub>:** La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, no son diferentes.

**Hi<sub>3</sub>:** La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno

(alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, son diferentes.

**Ho<sub>3</sub>:** La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, no son diferentes.

**Hi<sub>4</sub>:** La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, son diferentes.

**Ho<sub>4</sub>:** La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, no son diferentes.

## **2.5. Identificación de variables**

### **2.5.1. Variable principal**

Satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera.

### **2.5.2. Variables de caracterización**

- **Características demográficas**

- Edad.
- Lugar de procedencia.

- **Características sociales**

- Estado civil.
- Religión.
- Grado de Escolaridad.

- Ocupación.

## 2.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE PRINCIPAL</b>					
<b>Satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera</b>	Cuidado Humano	Categórica	Siempre A veces Nunca	Alta Media Baja	Ordinal Politómica
	Cuidado Seguro	Categórica	Siempre A veces Nunca	Alta Media Baja	Ordinal Politómica
	Cuidado Oportuno	Categórica	Siempre A veces Nunca	Alta Media Baja	Ordinal Politómica
	Cuidado Continuo	Categórica	Siempre A veces Nunca	Alta Media Baja	Ordinal Politómica
<b>VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN</b>					
<b>Características Demográficas</b>	Edad	Numérica	Fecha de nacimiento	En años	De razón
	Zona geográfica de residencia	Categórica	Lugar de procedencia	Zona urbana Zona rural Zona periurbana	Nominal Politómica

<b>Características Sociales</b>	Características de las relaciones de pareja.	Categórica	Estado Civil	Soltera Casada Conviviente Separada Viuda	Nominal Politómica
	Características de las creencias religiosas	Categórica	Religión	Católica Evangélica Mormón Atea	Nominal Politómica
	Características educativas	Categórica	Grado de escolaridad	Sin estudios Primaria Secundaria Superior técnico Superior Universitario	Ordinal Politómica
	Características laboral	Categórica	Actividad realizada	Ama de Casa Estudiante Trabajo Dependiente Trabajo Independiente	Ordinal Politómica

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación.

Según los objetivos de la investigación, el estudio fue descriptivo, porque se analizó la variable principal de acuerdo a las características inherentes a la población estudiada y la magnitud del problema de la satisfacción de las madres con la atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio de Neonatología.

De acuerdo a la intervención de la investigadora el estudio fue de tipo observacional, pues no hubo intervención, y los resultados obtenidos reflejaron adecuadamente la satisfacción de las madres sobre la atención brindada por la enfermera en el servicio en estudio.

Según la planificación de la toma de datos, el estudio fue de tipo prospectivo, porque se registró la información tal y cómo sucedan los fenómenos en el momento de la recolección de los datos, los cuales fueron obtenidos mediante una fuente primaria de información representada en las madres de los recién nacidos en el servicio de Neonatología de la institución en estudio.

Por el número de ocasiones en que se midió la variable; el estudio fue de tipo transversal porque se estudió la variable en un determinado momento, que permitió presentar la información tal y como se presentó en un periodo de tiempo y espacio determinado.

##### 3.1.1. Enfoque.

El enfoque de esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo, pues estuvo basado en la medición del nivel de

satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital en estudio, fundamentándose en la recolección de datos para poner a prueba las hipótesis de investigación planteadas inicialmente, a través de la medición de las variables y del análisis estadístico, buscando confirmar o profundizar las teorías existentes relacionadas a la problemática estudiada.

### 3.1.2. Alcance o nivel.

El presente estudio de investigación pertenece al nivel descriptivo, debido a que se determinó la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2018.

### 3.1.3. Diseño.

El diseño utilizado en el presente estudio de investigación fue el de tipo descriptivo simple, como se presenta en el siguiente esquema:

#### DIAGRAMA:



Dónde:

$n_1$  = Muestra de madres de recién nacidos en el servicio de Neonatología.

$O_1$  = Descripción de la satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población.**

La población estuvo compuesta por todas las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; durante los meses de marzo y abril del año 2018, que, según datos obtenidos de los registros de internamiento en Neonatología de la institución en estudio, fueron en total por 223 neonatos hospitalizados.

#### **a) Criterios de inclusión.**

Se incluyeron en el presente estudio de investigación a las madres que:

- Tuvieron recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología
- Sus recién nacidos tuvieron más de 48 horas hospitalizados en el servicio.
- Estuvieron lucidas, orientadas en tiempo, espacio y persona.
- Aceptaron participar del estudio de investigación.

#### **b) Criterios de exclusión.**

No se consideraron en el estudio de investigación a las madres que:

- Estuvieron imposibilitados física o psicológicamente para responder a las preguntas planteadas en los instrumentos de investigación.
- No aceptaron participar del estudio (rechazaron el consentimiento informado).

- Sus recién nacidos fueron referidos de otras instituciones prestadoras de servicios de salud.

**c) Ubicación en el espacio:** El estudio se realizó en las instalaciones del Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán Medrano, ubicado en la localidad de La Esperanza, distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco.

**d) Ubicación en el tiempo:** El presente estudio se realizó entre los meses de Marzo a Abril del 2018.

### 3.2.2. Muestra

La selección de la muestra se realizó aplicando la fórmula de tamaño muestral:

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

Donde:

$Z^2$  = Nivel de confianza del 95 % (1.96).

P = Proporción estimada, asumiendo  $p = 0,5$ .

Q =  $1 - P$ .

e = Precisión o magnitud del error de 5 %.

N = Población.

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (223)}{(0.05)^2(222) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 130 \text{ madres.}$$

La muestra estuvo conformada por 130 madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.3.1. Para la recolección de datos.**

##### **a) Técnicas.**

Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la entrevista y la encuesta, que permitió obtener información de la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología de la institución en estudio.

##### **b) Instrumentos.**

Los instrumentos que fueron empleados dentro de la presente investigación tenemos los siguientes:

- **Guía de entrevista sobre las características sociodemográficas de la muestra en estudio (Anexo 01).**

Este instrumento sirvió para conocer las características sociodemográficas de los pacientes en estudio; se encuentra compuesto por 6 preguntas, divididas en dos dimensiones: características demográficas (edad, y lugar de procedencia) y características sociales (estado civil, religión, grado de escolaridad y ocupación)

- **Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).**

Este instrumento permitió identificar el nivel de satisfacción materna con la atención que brinda la enfermera en el servicio de

Neonatología, fue elaborada por Delgadillo<sup>72</sup> en su estudio de investigación, siendo una escala tipo Lickert que consta de 40 ítems divididos en 4 dimensiones: cuidado humano (10 ítems), cuidado seguro (10 ítems), cuidado oportuno (10 ítems) y cuidado continuo (10 ítems).

Las opciones de respuesta de los ítems presentados en este instrumento de investigación fueron “nunca”, “a veces” y siempre; y la valoración de los ítems se realizó de acuerdo a la respuesta considerada como satisfacción alta, media y baja con la atención que brinda la enfermera en el servicio en estudio; por consiguiente, se categorizó el instrumento según la respuesta brindada por la madre; asignándose un puntaje de 0 puntos para “nunca”, 1 punto para “a veces” y 2 puntos para “siempre”; y que fue categorizado como nivel de satisfacción alto, medio y bajo según sea pertinente.

Por ello, la medición de la variable satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología se ejecutó teniendo en cuenta la siguiente valoración: satisfacción alta = 54 a 80 puntos; satisfacción media = 27 a 53 puntos; y satisfacción baja = 0 a 26 puntos.

En relación a la evaluación por dimensiones, en la dimensión cuidado humano, la medición se realizó del siguiente modo = satisfacción alta = 14 a 20 puntos; satisfacción media = 7 a 13 puntos; y satisfacción baja = 0 a 6 puntos.

En la dimensión cuidado seguro, la medición de la variable se ejecutó de la siguiente manera = satisfacción alta = 14 a 20 puntos; satisfacción media = 7 a 13 puntos; y satisfacción baja = 0 a 6 puntos.

En la dimensión cuidado oportuno, la medición de la variable se estableció de la siguiente forma = satisfacción alta = 14 a 20 puntos; satisfacción media = 7 a 13 puntos; y satisfacción baja = 0 a 6 puntos

Y por último, en la dimensión cuidado continuo, la medición de la variable se realizó del siguiente modo = satisfacción alta = 14 a 20 puntos; satisfacción media = 7 a 13 puntos; y satisfacción baja = 0 a 6 puntos.

### **c) Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.**

En esta fase se consideraron las siguientes etapas de validación:

- **Validez racional.-** Se realizó una revisión contextual de toda la información bibliográfica disponible relacionada a la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en los servicios de Neonatología, permitiendo una adecuada delimitación teórica y conceptual del problema estudiado, y una consistente caracterización dimensional de las variables analizadas.
- **Validez mediante el juicio de Expertos.-** Se seleccionaron 04 jueces expertos, quienes realizaron la evaluación de los ítems presentados en los instrumentos de investigación, en términos de

estructura, consistencia, pertinencia, objetividad, claridad, suficiencia, estrategia y vigencia, que permitió garantizar la representatividad de las dimensiones e indicadores considerados dentro de la investigación y adecuar algunas terminologías al contexto sociocultural de las madres participantes del proceso de recolección de datos.

En el contexto general, la mayoría de expertos concordaron en que los ítems presentados en los instrumentos de investigación estuvieron redactados y estructurados de manera coherente; y estaban orientados a garantizar el adecuado cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del estudio, considerando que era factible su aplicación en la muestra seleccionada en la presente investigación.

- **Validez por aproximación a la población en estudio.**- En este tipo de validación se realizó la aplicación de una prueba piloto, que fue realizada en las instalaciones del área de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, tomándose como muestra a 10 madres de neonatos, quienes presentaron características similares a la muestra en estudio, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia; y que no fueron considerados dentro de la muestra propiamente dicha.

El propósito fundamental de la ejecución de la prueba piloto fue someter a prueba los instrumentos de recolección de datos en el contexto de estudio, identificándose dificultades de tipo

ortográfico en la redacción de los ítems, así como la presencia de ambigüedad y utilización de terminologías poco entendibles en la formulación de cada una de las preguntas presentadas, permitiendo también estimar el control de tiempo necesario el presupuesto total que fue requerido durante la ejecución de la investigación.

- **Validez por consistencia interna (Confiabilidad).**- Con los resultados de la prueba piloto se determinó el nivel confiabilidad del instrumento “Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología” mediante el uso del coeficiente del alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento con alternativas de respuestas de tipo politómicas con diversos grados de categorización, obteniéndose un valor de confiabilidad de 0,88; resultado que evidenció que este instrumento tenía un nivel alto de confiabilidad validando su uso en el proceso de recolección de datos

### **3.3.2. Para la presentación de datos.**

En el procesamiento y presentación de los resultados identificados en este estudio se consideraron las siguientes etapas:

- a) Autorización.**- Se emitió un oficio dirigido al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, especificando el propósito y objetivos del estudio y solicitando la autorización para la aplicación los instrumentos de recolección de datos en la muestra de madres del servicio de Neonatología seleccionadas como participantes del estudio de investigación.

- b) Aplicación de instrumentos.** - Para la recolección de datos propiamente dicho se contó con la ayuda de personal previamente capacitado, quienes realizarán la aplicación de los instrumentos en la muestra según un cronograma de actividades establecido; teniendo en consideración que el tiempo promedio para la aplicación del instrumento fue de aproximadamente 25 minutos por cada madre en estudio,.
- c) Revisión de los datos.**- En esta etapa se examinó en forma crítica los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el presente estudio; realizando el control de calidad respectivo a fin de hacer las correcciones necesarias en los mismos, y eliminar las encuestas que fueron rellenas de manera inadecuada o se encuentren incompletas.
- d) Codificación de los datos.**- Con los resultados encontrados se elaboró una tabla matriz de base de datos física representada en un sistema de dígitos numéricos, transformando en códigos numéricos cada una de las respuestas obtenidas en los instrumentos de investigación, teniendo en consideración lo establecido en el marco teórico relacionado a las variables en estudio
- e) Clasificación de los datos.**- Los resultados obtenidos fueron clasificados de acuerdo a las características específicas de las variables estudiadas en forma categórica y numérica según se consideró pertinente.
- f) Procesamiento de los datos.**- Los resultados fueron procesados en primer lugar de forma manual a través de la elaboración de una

tabla de base de datos física, que posteriormente fue trasladada a una hoja de cálculo del Programa Excel 2013 donde se realizó el cálculo del puntaje matemático de las dimensiones estudiadas en esta investigación, y por último, los resultados hallados fueron procesados estadísticamente a través del paquete estadístico SSPS Versión 20.0 para Windows.

- g) Plan de tabulación de datos.-** En base a los resultado encontrados y buscando responder al problema y los objetivos planteados dentro de la investigación, se realizó la tabulación de los datos en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes para el análisis descriptivo del estudio, facilitando con este proceso la observación de la satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología de la institución en estudio.
- **Presentación de datos-** Los resultados obtenidos fueron presentados en tablas académicas considerando cada una de las dimensiones relacionadas a las variables en estudio, que permitió realizar el análisis e interpretación respectiva de cada una de ellas, de acuerdo al marco teórico correspondiente a la satisfacción de las madres con la atención de Enfermería en el servicio de Neonatología de la institución en estudio.

### **3.3.3. Para el análisis e interpretación de datos.**

- a) Análisis descriptivo.-** Se detallaron las características descriptivas de las variables según unidades de estudio, teniendo en consideración el tipo de variable estudiada (categórica o numérica); haciendo uso de las medidas de tendencia central

(media, moda y mediana) para las variables numéricas y de las medidas de frecuencia para las variables cualitativas.

**b) Análisis inferencial.-** Se realizaron los siguientes pasos: se inició el análisis de cada una de las tablas identificadas, comparando las frecuencias relativas en las madres en estudio; permitiendo este análisis que se pueda determinar y discriminar aquellas categorías que inicialmente se diferenciaban y posteriormente se asociaban estadísticamente en la muestra en estudio.

Para demostrar la relación de las variables se realizó un análisis estadístico univariado mediante la aplicación de la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado de comparación de frecuencias y; considerando en la significancia estadística el valor de  $p \leq 0,05$ ; como valor estandarizado para aceptar o rechazar las hipótesis de investigación planteadas inicialmente.

**c) Consideraciones éticas de la investigación.-** Para fines de la investigación se consideraron la aplicación de los siguientes principios éticos:

- **Beneficencia;** se respetó este principio porque en todo momento se buscó que los resultados del presente estudio beneficien a cada una de las madres participantes del estudio, pues en base a los hallazgos encontrados se pueden proponer medidas de intervención orientadas a mejorar la calidad de los cuidados brindados en los servicios de Neonatología de los diversos establecimientos de salud de nuestra región en el ámbito administrativo y asistencial.

- **No maleficencia;** se respetó este principio, porque no se puso en riesgo la dignidad, los derechos y el bienestar de las madres participantes del estudio, ya que la información obtenida tuvo carácter confidencial y de uso estricto para fines del presente estudio de investigación.
- **Autonomía;** se respetó este principio, porque se aplicó el consentimiento informado y se le informó a cada de uno de las madres que podían retirarse del estudio en el momento que lo desearan.
- **Justicia;** se respetó este principio, porque todas las madres de los recién nacidos del servicio de Neonatología tuvieron la misma probabilidad de ser elegidas como participantes del estudio, brindando a todas un trato cordial, respetuoso y equitativo, sin distinción de raza, religión o condición social en todas las etapas de la presente investigación.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de datos.

##### 4.1.1. Características generales de la muestra en estudio.

Tabla 01. Edad en años de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.

Edad en años	Frecuencia	%
18 a 22	61	46,9
23 a 27	52	40,0
28 a 32	14	10,8
33 a 37	03	2,3
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).

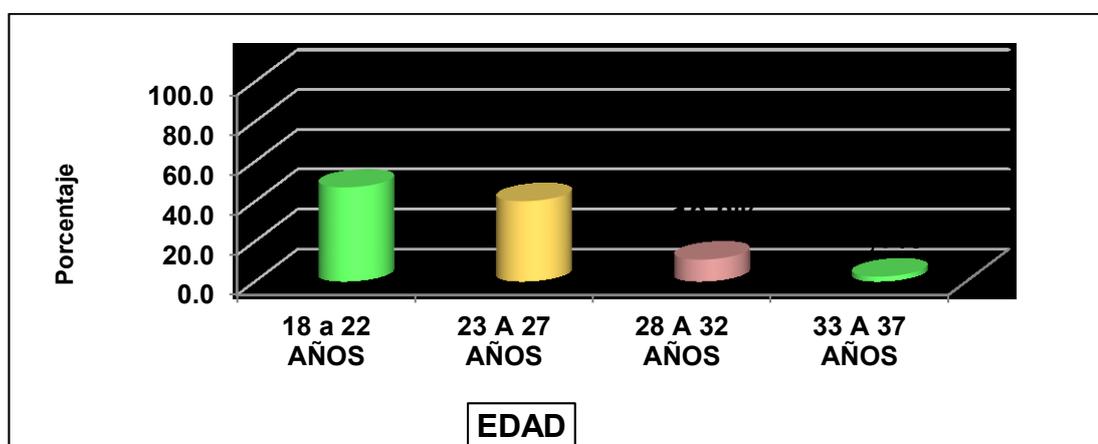


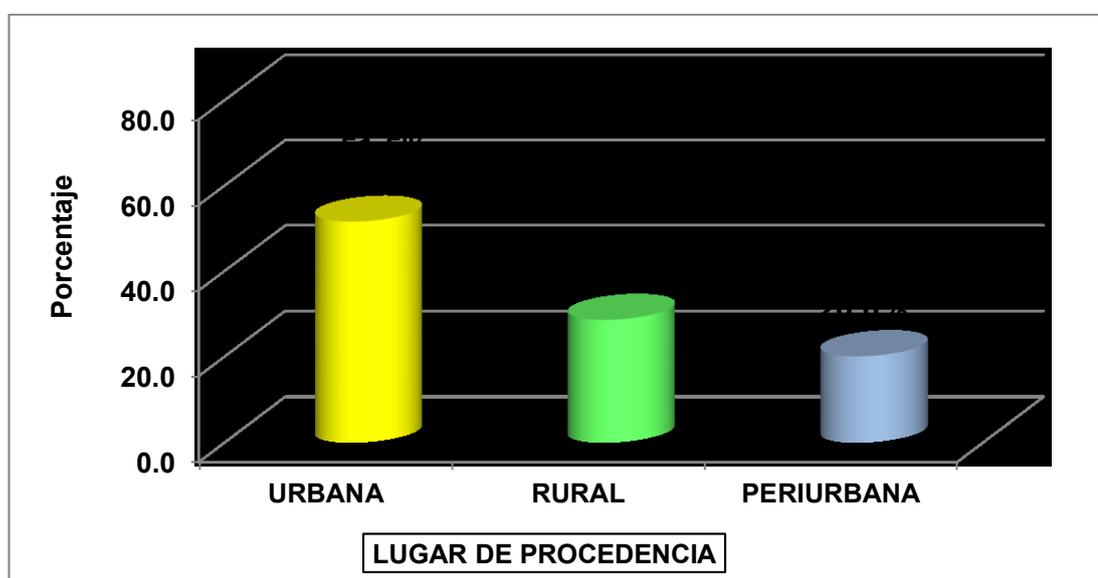
Figura 01. Edad de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.

En cuanto a la edad de las madres considerada en el estudio, se pudo identificar que el 46,9% (61) tuvieron de 18 a 22 años de edad; 40,0% (52) tuvieron edades comprendidas entre los 23 y 27 años de edad; el 10,8% (14) presentaron de 28 a 32 años de edad y por último, el 2,3% (3) restante pertenecieron al grupo etáreo de 33 a 37 años de edad.

**Tabla 02. Lugar de procedencia de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

Lugar de Procedencia	Frecuencia	%
Urbana	67	51,5
Rural	37	28,5
Periurbana	26	20,0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).



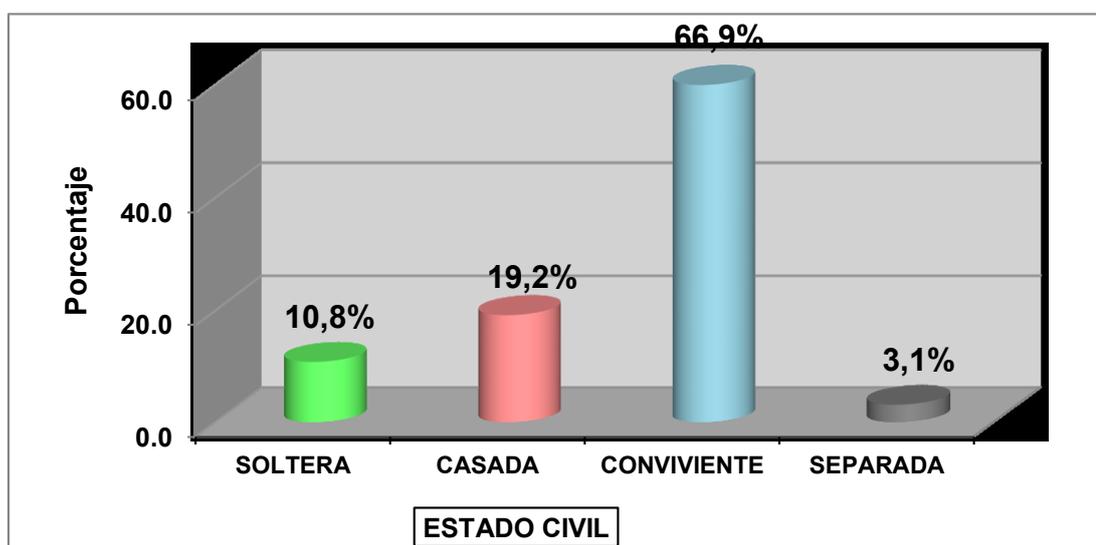
**Figura 02. Lugar de procedencia de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

Respecto al lugar de procedencia de las madres consideradas en el presente estudio de investigación, se pudo identificar que más de la mitad de encuestadas, representada en el 51,5% (67) señalaron que procedían de zonas urbanas de la ciudad, el 28,5% (37) manifestaron que procedían de zonas rurales, y por último, el 20,0% (26) refirieron que procedían de zonas periurbanas de la ciudad de Huánuco.

**Tabla 03. Estado civil de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

Estado civil	Frecuencia	%
Soltera	14	10,8
Casada	25	19,2
Conviviente	87	66,9
Separada	04	3,1
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).



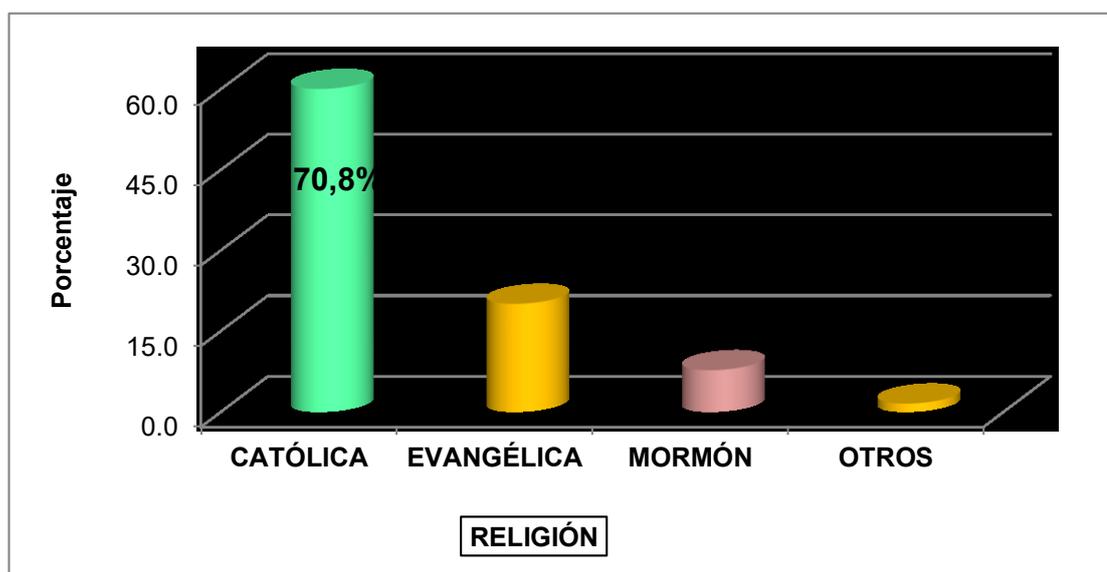
**Figura 03. Estado civil de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

En referencia al estado civil de las madres consideradas en el presente estudio de investigación, se pudo identificar que la mayoría de madres manifestaron ser convivientes, representando el 66,9% (87) de las encuestadas; el 19,2% (25) declararon estar casadas; el 10,8% (14) refirieron estar solteras; y por último, el 3,1% (4) restante refirieron que actualmente se encuentran separadas del padre de su hijo(a).

**Tabla 04. Religión de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

Religión	Frecuencia	%
Católica	92	70,8
Evangélica	26	20,0
Mormón	10	7,7
Otros	02	1,5
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

**Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).**



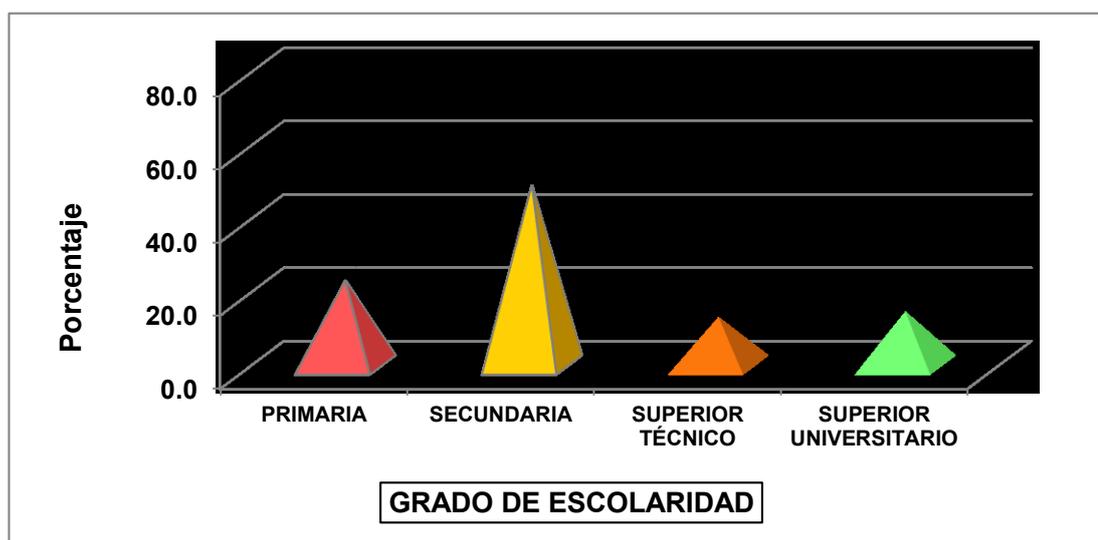
**Figura 04. Religión de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

En relación a la religión que profesan las madres consideradas en el presente estudio, se pudo identificar que la mayoría de madres manifestaron profesar la religión católica, representando el 70,8% (92) de personas encuestadas; el 20,0% (26) declararon profesar la religión evangélica; el 7,7% (10) señalaron ser mormones; y por último, el 1,5% (2) restante refirieron profesar otras religiones.

**Tabla 05. Grado de escolaridad de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

Grado de escolaridad	Frecuencia	%
Primaria	30	23,1
Secundaria	64	49,2
Superior Técnico	17	13,1
Superior Universitario	19	14,6
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).



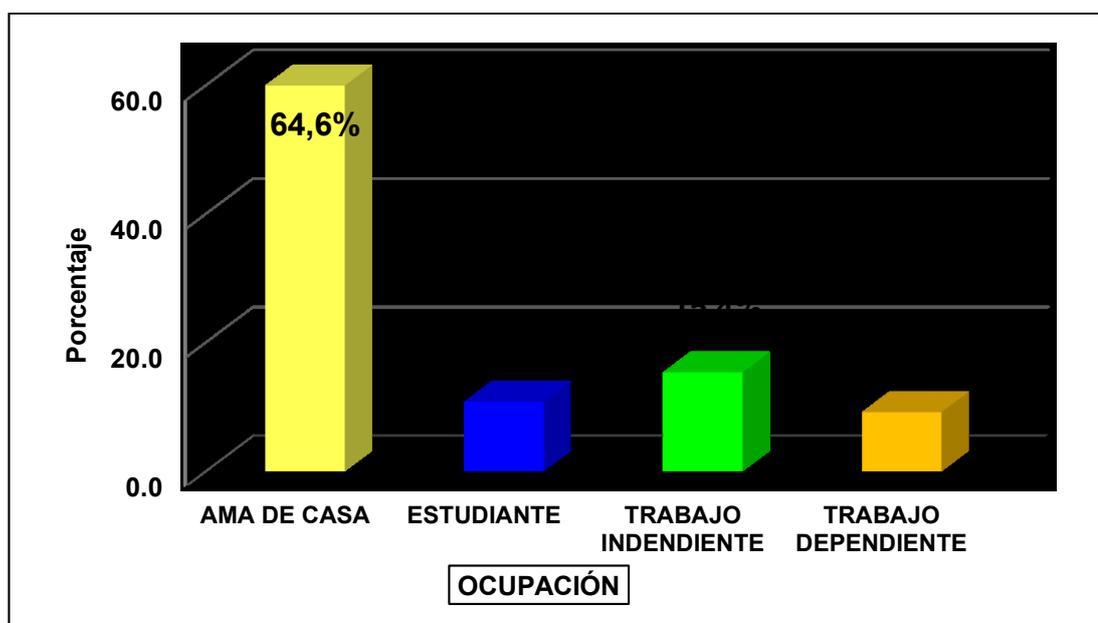
**Figura 05. Grado de escolaridad de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

En cuanto al grado de escolaridad de las madres consideradas en el estudio, se identificó que el 49,2% (64) de encuestadas refirieron tener nivel secundario; el 23,1% (30) señalaron tener nivel primario, el 14,6% (19) declararon tener estudios superiores universitarios; y por último el 13,1% (17), restante manifestaron tener estudios superiores técnicos.

**Tabla 06. Ocupación de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

Ocupación	Frecuencia	%
Ama de casa	84	64,6
Estudiante	14	10,8
Trabajo dependiente	20	15,4
Trabajo independiente	12	9,2
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01).



**Figura 06. Ocupación de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

Respecto a la ocupación de las madres consideradas en el estudio, se identificó que el 64,6% (84) declararon ser amas de casa; el 15,4% (20) manifestaron tener un trabajo de tipo dependiente; el 10,8% (14) señalaron ser estudiantes; y por último, el 9,2% (12) restante refirieron ser trabajadores independientes pues contaban con un negocio propio.

#### 4.1.2. Nivel de satisfacción de la madre sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología

Tabla 07. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.

Nivel de Satisfacción Dimensión Cuidado Humano	Frecuencia	%
Alto	42	32,3
Medio	88	67,7
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).

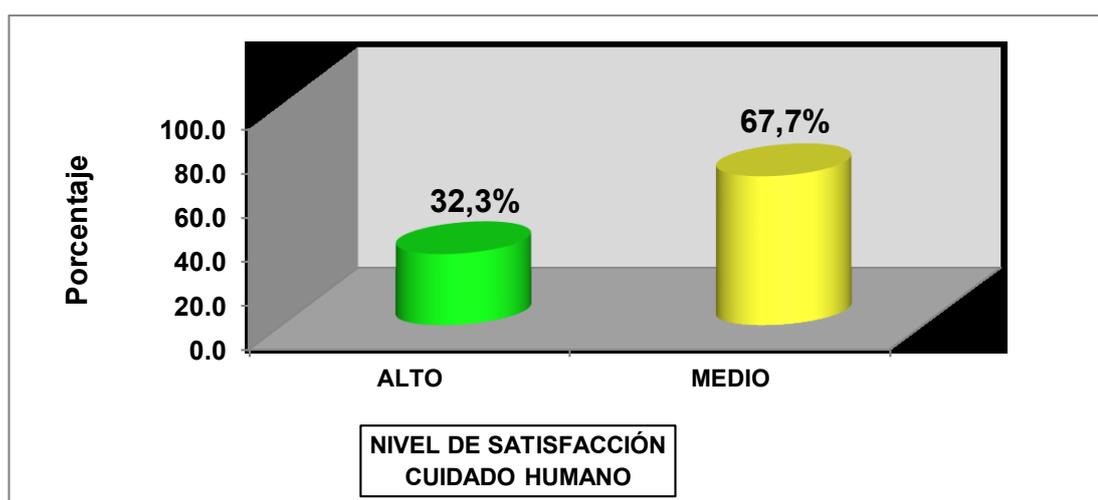


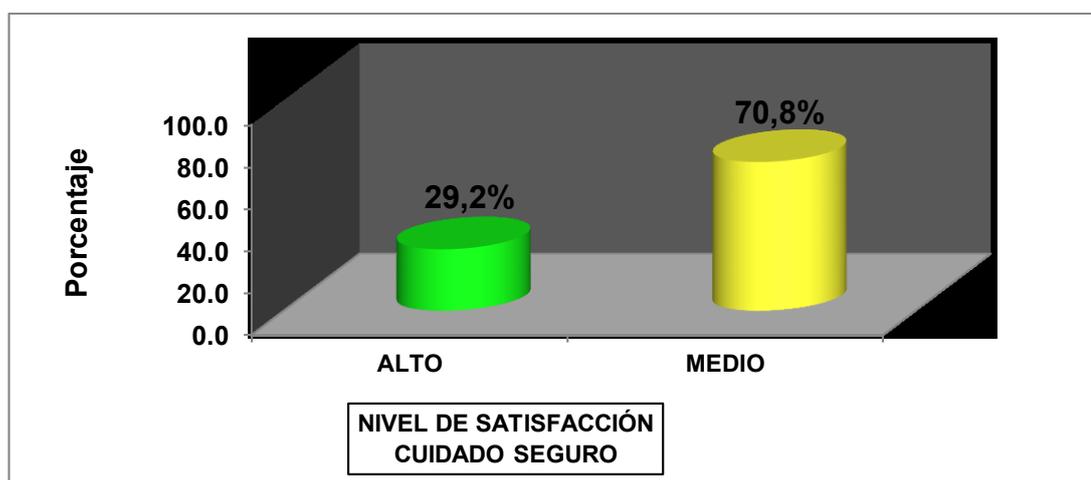
Figura 07. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.

En relación al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano; se identificó que el 67,7% (88) de madres encuestadas presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 32,3% (42) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto con la atención brindada por la enfermera en esta dimensión.

**Tabla 08. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>Dimensión Cuidado Seguro</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto	38	29,2
Medio	92	70,8
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).**



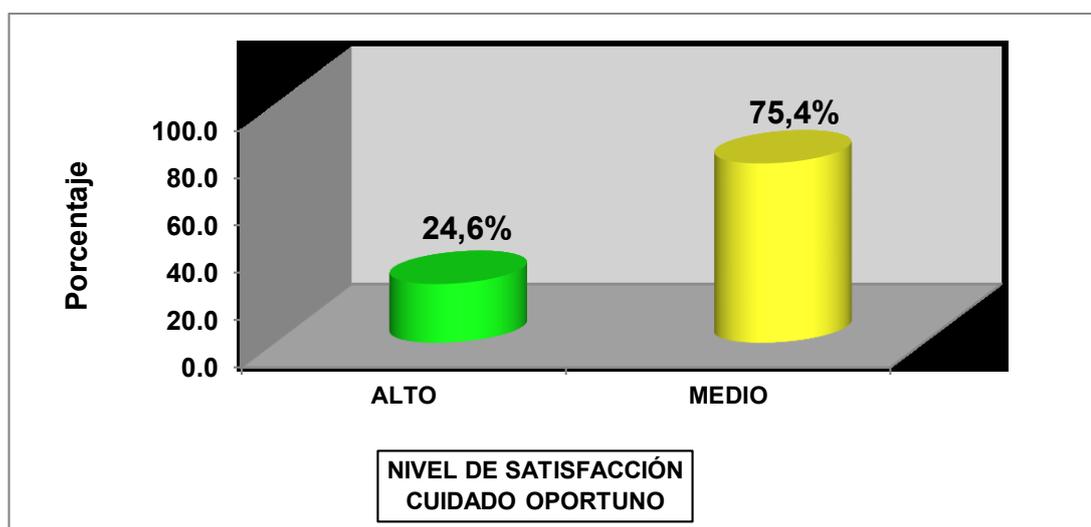
**Figura 08. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

En relación al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado seguro; se identificó que el 70,8% (92) de madres encuestadas presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 29,2 (38) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto con la atención brindada por la enfermera en esta dimensión.

**Tabla 09. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>Dimensión Cuidado Oportuno</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto	32	24,6
Medio	98	75,4
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).



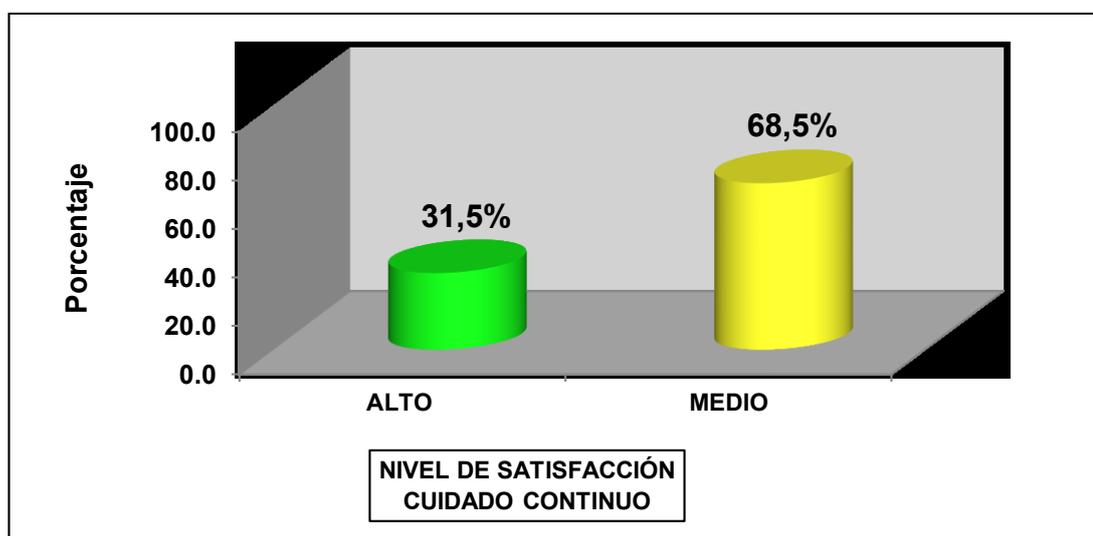
**Figura 09. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

En relación al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado oportuno; se identificó que el 75,4% (98) de madres encuestadas presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 24,6 (32) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto con la atención brindada por la enfermera en esta dimensión

**Tabla 10. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>Dimensión Cuidado Continuo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto	41	31,5
Medio	89	68,5
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).



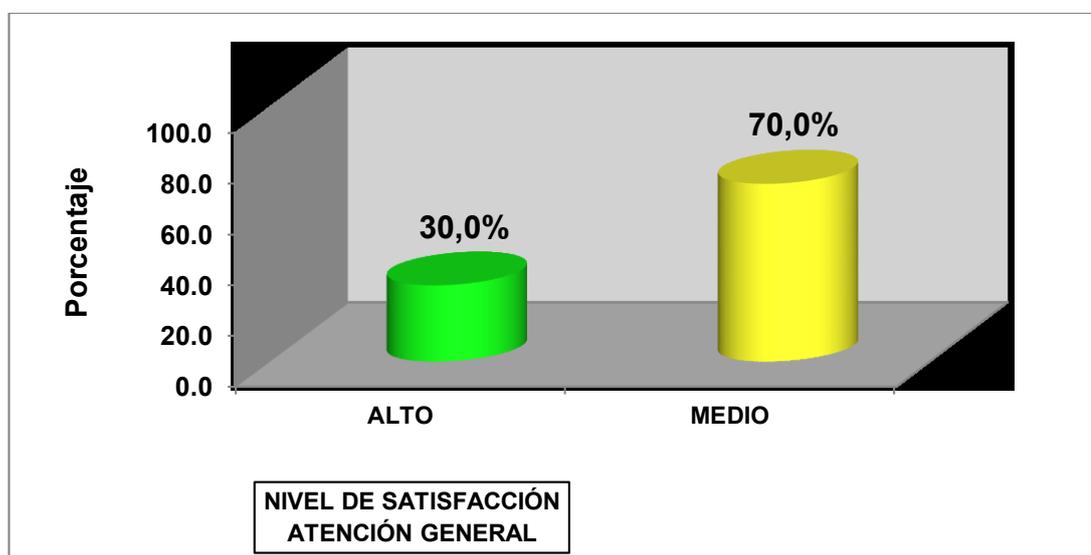
**Figura 10. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

En relación al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado continuo; se identificó que el 68,5% (89) de madres encuestadas presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 31,5% (41) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto con la atención brindada por la enfermera en esta dimensión

**Tabla 11. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

Nivel de Satisfacción Atención General	Frecuencia	%
Alto	39	30,0
Medio	91	70,0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).



**Figura 11. Nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

En relación al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante el año 2018; el 70,0% (91) de madres encuestadas presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 30,0 (39) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en el hospital en estudio.

#### 4.2. Contratación y pruebas de hipótesis.

**Tabla 12. Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado humano, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia esperada</b>	<b>Prueba chi cuadrado</b>	<b>Significancia (Valor p)</b>
<b>Dimensión Cuidado Humano</b>					
Alta	42	32,3	65,0		
Media	88	67,7	65,0	16,277	0,000
<b>Total</b>	130	100,0			

**Fuente: Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).**

Respecto al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado humano, en el servicio de Neonatología del hospital en estudio, se apreció que el 67,7% (88) presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 32,3% (42) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en esta dimensión.

Al aplicar la prueba del Chi cuadrado de comparación de frecuencias o de bondad de ajuste, se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 16,277; y se hallaron diferencias significativas estadísticamente entre las frecuencias observadas ( $P = 0,002$ ); observándose que predominaron las madres que tuvieron un nivel de satisfacción medio sobre la atención que brinda la enfermera a los recién nacidos en la dimensión cuidado humano; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 13. Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado seguro, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia esperada</b>	<b>Prueba chi cuadrado</b>	<b>Significancia</b>
<b>Dimensión Cuidado Seguro</b>					
Alta	38	29,2	65,0	22,431	0,000
Media	92	70,8	65,0		
<b>Total</b>	130	100,0			

Fuente: Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).

Respecto al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado seguro, en el servicio de Neonatología del hospital en estudio, se apreció que el 70,8% (92) presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 29,2% (38) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en esta dimensión.

Al aplicar la prueba del Chi cuadrado de comparación de frecuencias o de bondad de ajuste, se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 22,431; y se hallaron diferencias significativas estadísticamente entre las frecuencias observadas ( $P = 0,000$ ); observándose que predominaron las madres que tuvieron un nivel de satisfacción medio sobre la atención que brinda la enfermera a los recién nacidos en la dimensión cuidado seguro; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 14. Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado oportuno, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia esperada</b>	<b>Prueba chi cuadrado</b>	<b>Significancia</b>
<b>Dimensión Cuidado Oportuno</b>					
Alta	32	24,6	65,0		
Media	98	75,4	65,0	33,508	0,000
<b>Total</b>	130	100,0			

Fuente: Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).

Respecto al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado oportuno, en el servicio de Neonatología en el hospital en estudio, se apreció que el 75,4% (98) presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 24,6% (32) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en esta dimensión.

Al aplicar la prueba del Chi cuadrado de comparación de frecuencias o de bondad de ajuste, se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 33,508; y se hallaron diferencias significativas estadísticamente entre las frecuencias observadas ( $P = 0,000$ ); observándose que predominaron las madres que tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención que brinda la enfermera a los recién nacidos en la dimensión cuidado oportuno; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 15. Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado continuo, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia esperada</b>	<b>Prueba chi cuadrado</b>	<b>Significancia</b>
<b>Dimensión Cuidado Continuo</b>					
Alta	41	31,5	65,0	17,723	0,000
Media	89	68,5	65,0		
<b>Total</b>	130	100,0			

Fuente: Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).

Respecto al nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera, en la dimensión cuidado continuo en el servicio de Neonatología del hospital en estudio, se encontró que el 68,5% (89) presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 31,5% (41) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en esta dimensión.

Al aplicar la prueba del Chi cuadrado de comparación de frecuencias o de bondad de ajuste, se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 17,723; y se hallaron diferencias significativas estadísticamente entre las frecuencias observadas ( $P = 0,000$ ); observándose que predominaron las madres que tuvieron un nivel de satisfacción medio sobre la atención que brinda la enfermera a los recién nacidos en la dimensión cuidado seguro; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 16. Comparación de frecuencias observadas respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.**

<b>Nivel de Satisfacción Atención General</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia esperada</b>	<b>Prueba chi cuadrado</b>	<b>Significancia</b>
Alta	39	30,0	65,0	20,800	0,000
Media	91	70,0	65,0		
<b>Total</b>	130	100,0			

**Fuente: Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología (Anexo 02).**

Respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán durante al año 2018, se encontró que el 70,0% (91) de madres encuestadas presentaron un nivel de satisfacción medio; mientras que el 30,0% (39) restante tuvieron un nivel de satisfacción alto respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del hospital en estudio.

Al aplicar la prueba del Chi cuadrado de comparación de frecuencias o de bondad de ajuste, se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 20,800; y se hallaron diferencias significativas estadísticamente entre las frecuencias observadas ( $P = 0,000$ ); observándose que predominaron las madres que tuvieron un nivel de satisfacción medio sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del hospital en estudio; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula en el presente estudio de investigación.

## CAPÍTULO V

### 5. DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de los resultados.

El estudio respecto a la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018., realizado en el distrito, provincia y departamento de Huánuco, evidenció a través de la prueba Chi cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra ( $X^2$ ) que el 70,0% (91) de madres encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción medio y el 30,0% (39) restante presentaron un nivel de satisfacción alto sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología, siendo este resultado estadísticamente predominante [ $X^2 = 20,800$  y  $p = 0,000$ ].

Al respecto, Inga<sup>8</sup> en su tesis de investigación identificó que la mayoría de madres se mostraron medianamente satisfechas con los cuidados recibidos, generando en ellos sentimientos de alteración de la autoestima y de escaso interés por sus necesidades afectivas, que coincide en cierta medida con lo evidenciado en el presente estudio.

Por su parte, Ramírez<sup>55</sup> también identificó que la mayoría de madres de recién nacidos evidenció tener un nivel medio de satisfacción con los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería, mencionando además que esta situación puede conllevar a que los recién nacidos presenten una serie de complicaciones en su adaptación y transición a la fase extrauterina.

Urure<sup>61</sup> también evidenció que la mayoría de las madres de los recién nacidos estuvieron medianamente satisfechas con los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería; que es similar a lo reportado en la presente investigación.

Medina y Esquicha<sup>62</sup> hallaron en su estudio de investigación que los pacientes se mostraron medianamente satisfechos con los cuidados brindados, siendo la dimensión más influyente la dimensión técnica científica, seguida por la relación interpersonal y el entorno; que en cierta medida se asemeja a lo evidenciado en la presente investigación.

Por su parte Puma y Pandía<sup>7</sup> también encontraron que las madres de los recién nacidos estuvieron parcialmente satisfechas con el cuidado de Enfermería, concluyendo que es necesario que las enfermeras analicen su desempeño profesional y se capaciten de manera permanente para poder mejorar la satisfacción de las madres durante la atención del recién nacido; que también ha sido observado y considerado en esta investigación.

Al respecto, Ruiz, Medina y Ambrosio<sup>17</sup> identificaron en su estudio que la mayoría de pacientes post operados evidenció presentaron mediana satisfacción con el cuidado brindado por los profesionales de Enfermería, asimismo pudieron encontrar que un porcentaje mayoritario de pacientes consideraron que la atención recibida durante el periodo post operatorio fue de regular calidad, señalando que es sumamente importante la estandarización de protocolos de intervención orientadas a mejorar la atención brindada a los pacientes; coincidiendo los resultados de este estudio.

Sin embargo, Blázquez y Quezada<sup>63</sup> encontraron resultados que difieren de los obtenidos en el presente estudio, pues en su trabajo de investigación identificaron que la mayoría de pacientes se mostraron altamente satisfechos con los cuidados brindados; siendo el indicador más valorado la educación sanitaria que brindaba el profesional de Enfermería a los pacientes durante la estancia post operatoria.

Al respecto, Navarro<sup>25</sup> también encontró resultados opuestos a los de la presente investigación, debido a que en su estudio identificó que la mayoría de pacientes estuvieron satisfechos con los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería, señalando que el profesional de Enfermería debe conocer la realidad específica de cada paciente y de esta manera brindar un trato humanizado a cada uno de ellos para asegurar una máxima satisfacción con los cuidados brindados.

Estos hallazgos evidencian que aún hay mucho por hacer dentro de la institución en estudio para mejorar la calidad técnica y asistencial en la prestación de los cuidados de recuperación de la salud en los pacientes en general, por lo que se debe motivar en forma permanente a los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Neonatología a seguir capacitándose y trabajar constantemente en brindar un cuidado oportuno, humanizado, seguro y continuo a los recién nacidos basados en los postulados establecidos en los enfoques teóricos de Enfermería que respaldan la prestación de cuidados holísticos como eje fundamental del desempeño de la carrera profesional; que debe ser complementado con programas de

intervención terapéutica, que permitirá que los profesionales de Enfermería brinden un cuidado integral; y que redundará en la máxima satisfacción de los pacientes durante su estancia post operatoria.

Respecto a las limitaciones evidenciadas en esta investigación se puede mencionar la dificultad que se tuvo para conseguir jueces expertos en la temática estudiada para realizar el proceso de validación cualitativa de los instrumentos de investigación, debido fundamentalmente que algunos expertos no aceptaron realizar la evaluación de los instrumentos porque expresaron que no contaban con el tiempo necesario que se requería para garantizar una óptima representatividad de los ítems presentados, aunado también a que algunos jueces expertos se demoraron más de dos semanas en realizar la validación de los instrumentos, retrasando significativamente la ejecución del estudio. Asimismo, se presentaron inconvenientes durante la aplicación del estudio piloto, debido a que hubo una pequeña demora en obtener el permiso respectivo para su aplicación, aunado en que las fechas programadas para su ejecución hubo pocos neonatos en el servicio que también modificó en cierta medida la planificación de actividades inicialmente prevista.

En relación a la fase de recolección de datos propiamente dicha, una de las limitantes que se identificó fue conseguir el acceso al servicio de Neonatología para realizar la aplicación de los instrumentos de recolección; debido a que hubo una demora considerable la emisión del documento de autorización institucional por parte del director del

hospital, causada fundamentalmente por trámites administrativos y de carácter burocrático.

En cuanto a la etapa de elaboración, procesamiento y análisis estadístico de los resultados encontrados, la principal limitante que se tuvo fue la escasa preparación de la investigadora responsable del estudio respecto al manejo del paquete estadístico SSPS, por lo que se tuvo que contratar los servicios profesionales de un estadista capacitado, quien mediante su experiencia profesional y técnica, se encargó de realizar el procesamiento de la información recolecta y el análisis descriptivo e inferencial de los resultados encontrados en la presente investigación.

Metodológicamente se puede establecer que la muestra seleccionada en el ámbito de estudio fue adecuada, pues se consideró como muestra de investigación a un porcentaje representativo de las madres de los neonatos en el servicio de Neonatología, obtenido mediante el uso de la fórmula de tamaño muestral para población conocida, que permitió garantizar que la información recolectada en el estudio fue confiable y representativa de la muestra estudiada.

En base a los resultados obtenidos se cree conveniente proponer que se deben continuar realizando estudios de investigación donde se evalúe de manera integral la satisfacción de las madres con los cuidados de Enfermería brindados en los servicios de Neonatología de los diversos hospitales y establecimientos de salud públicos y privados de la región de Huánuco y del país en general, involucrando las variables trato, accesibilidad y competencia de los cuidados

brindados, permitiendo que se puedan analizar, evaluar y contrastar los resultados obtenidos, y mediante ello se pueda tener una perspectiva holística e integral de la problemática estudiada, permitiendo que se puedan establecer medidas de intervención orientadas a mejorar la calidad de los cuidados brindados y conseguir la máxima satisfacción de los pacientes en el contexto asistencial, que se constituye en un indicador importante de evaluación de la calidad de atención recibida durante la estancia en los ambientes hospitalarios.

También se propone la implementación de reuniones y programas de capacitación periódica dirigidos a los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Neonatología y en los diversos servicios de hospitalización de la institución en estudio, donde se socialicen los resultados obtenidos, se puedan identificar las limitaciones evidenciadas en los cuidados brindados durante la atención asistencial y mediante ello, se puedan estandarizar protocolos de intervención orientados a mejorar significativamente la calidad de los cuidados brindados, que se reflejarán en el incremento de los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados recibidos y la atención brindada en las instituciones hospitalarias de nuestro país en general.

## CONCLUSIONES

Luego de realizado el presente trabajo de investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ❖ En general, el 70,0% de madres encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán durante el año 2018; siendo este resultado estadísticamente predominante [ $X^2 = 20,800$  y  $p = 0,000$ ].
- ❖ En la dimensión cuidado humano, el 67,7% de madres encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en estudio; siendo este resultado estadísticamente predominante [ $X^2 = 16,277$  y  $p = 0,000$ ].
- ❖ En la dimensión cuidado seguro, el 70,8% de madres encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en estudio; siendo este resultado estadísticamente predominante [ $X^2 = 22,431$  y  $p = 0,000$ ].
- ❖ .En la dimensión cuidado oportuno, el 75,4% de madres encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en estudio; siendo este resultado estadísticamente predominante [ $X^2 = 33,508$  y  $p = 0,002$ ].
- ❖ Y por último, en la dimensión cuidado continuo, el 68,5% de madres encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción medio con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología en estudio; siendo este resultado estadísticamente predominante [ $X^2 = 17,723$  y  $p = 0,000$ ].

## **RECOMENDACIONES**

### **A los enfermeros investigadores:**

- Continuar realizando estudios de investigación de este tipo en los servicios de Neonatología de los diversos establecimientos de salud de la región, donde se evalúe la satisfacción de las madres involucrando el estudio de variables como el trato, la accesibilidad, competencia de los cuidados brindados en la atención al paciente; permitiendo proponer medidas orientadas a mejorar la calidad de atención, y conseguir la satisfacción de los pacientes en el contexto hospitalario.

### **A los estudiantes de Enfermería de la Universidad de Huánuco.**

- Brindar sesiones educativas a las madres de los recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán donde se brinde información sobre los cuidados de los recién nacidos en los primeros días de vida, que permita mejorar la satisfacción de los pacientes con la atención brindada en el ámbito asistencial.

### **Al Director del Hospital Regional Hermilio Valdizán.**

- Socializar los resultados obtenidos en esta investigación con la Enfermera Jefe y los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Neonatología, para que conozcan la situación problemática evidenciada en el estudio y puedan empoderarse de manera activa en la formulación de propuestas metodológicas y técnicas orientadas a mejorar la calidad de cuidados de Enfermería que se brinda en el servicio, que redundarán en la satisfacción de las madres de los recién nacidos.
- Se recomienda la implementación de programas de capacitación, educación y mejora continua dirigidos a los profesionales de Enfermería

permitiendo fortalecer sus conocimientos teóricos y habilidades prácticas, para optimizar la calidad de los cuidados brindados en el ámbito asistencial y mediante ello conseguir la satisfacción de los pacientes.

**A la Enfermera Jefe del Servicio de Neonatología.**

- Evaluar de manera permanente el nivel de satisfacción de las madres de los recién nacidos con los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería en el servicio de Neonatología; pues este procedimiento permitirá que se puedan planificar estrategias institucionales orientadas a mejorar la calidad de atención que se brinda a los recién nacidos.
- Realizar reuniones periódicas con los profesionales de Enfermería del servicio de Neonatología, donde se puedan analizar, intercambiar opiniones, complementar sus conocimientos, y proponer medidas encaminadas a optimizar la calidad de los cuidados brindados a los recién nacidos que se encuentran bajo su cuidado.

**A los profesionales de Enfermería del servicio de Neonatología.**

- Brindar un trato amable y respetuoso en la atención de los recién nacidos, priorizando la realización de cuidados humanizados, oportunos, seguros y continuos para mejorar la calidad de atención asistencial.
- Propiciar la mejora continua en la calidad de atención que se brinda a los recién nacidos, repercutiendo positivamente en los niveles de satisfacción con la atención brindada; promoviendo la participación de las madres en los cuidados brindados a los recién nacidos en el servicio de Neonatología.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bardales P. Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope Periodo Noviembre - Diciembre 2013. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
2. Organización Mundial de la Salud. Iniciativas OMS en calidad en salud. [Internet] [Consultado 04 de Abril del 2019] Disponible en: <http://www.calidadensalud.org.ar/Biblioteca/VELASQUEZ.ppt>
3. Pérez J. Sistemas de Salud en América Latina: entre aciertos y desaciertos *Omnia* 2015; 8 (1): 148 – 162.}
4. Medina M, Esquicha A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev Enferm Herediana*. 2016; 6(2):96-106.
5. Lozano S, Palomino H, Verde L. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco –2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado(a) en Enfermería] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018.
6. Brugha T, Lindsay F. Calidad de atención en los servicios de salud mental *Soc Psychiatric* 2010; 5 (2): 89 – 98.
7. Puma L, Pandía D. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en los Hospitales de Apoyo, Ilave y San Juan De Dios – Ayaviri Puno, 2013. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2014.
8. Inga E. Conocimientos de las madres primíparas sobre los cuidados del recién nacido en el hogar del servicio de alojamiento conjunto del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión VMT. Lima. 2016. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional de San Marcos; 2016.
9. Rojas M. Percepción de las madres del método mama canguro, sobre la atención brindada por la enfermera del servicio de intermedios neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal 2016 Lima - Cercado [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional de San Marcos; 2017.
10. Rubio N. Conocimientos de enfermeras y calidad de cuidado del recién nacido. [Tesis para optar el título profesional de Especialista en Enfermería mención en Cuidados Intensivos] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2015.

11. Guerrero K, Luna A. Cuidado humanizado de Enfermería al recién nacido pre término en el Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarria” septiembre – diciembre 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2016.
12. Cayo M. Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías Lima 2016 [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
13. Moreno D, Interrial F, Saucedo J, Paz A. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Aquichán [Internet]. 2011 Abril [Consultado 17 de Abril del 2017]]; 11(1): 40 – 47. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S165759972011000100004&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165759972011000100004&lng=en).
14. López M. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
15. Velásquez D. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón. [Tesis de Licenciatura] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2013
16. Verde V. Nivel de satisfacción de la madre de niño menor de 5 años frente a la atención brindada por el profesional de Enfermería en la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo del Clas Pillcomarca. [Tesis de Licenciatura] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2013.
17. Ruiz M, Medina P, Ambrosio R. Satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Tingo María – 2011 [Internet] [Consultado 25 de Marzo del 2017] Disponible en <http://es.scribd.com/doc/91053578/Satisfacción-del-paciente-post-operado>.
18. Augusta M, Ortiz N. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del hospital Carlos Andrade Marín. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Perinatología] Ecuador: Universidad Central de Ecuador; 2015.
19. Sangopanta G. Grado de Satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de Enfermería en los pacientes

- hospitalizados del servicio de Pediatría en el Hospital Provincial Latacunga. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2014.
20. Capdevila J, Sánchez T, García M, Moriña E, Soler V. Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal. [Internet] [Consultado 17 de Abril del 2017] Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1695403311005571?via=sd>
  21. Lluncor I. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de Enfermería en el servicio de Pediatría. Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
  22. Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de Enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Ricardo Palma; 2016.
  23. Rimarachín M, Terrones A. Nivel de satisfacción de las madres en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido hospitalizado/servicio de neonatología hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo 2015 [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería] Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2015.
  24. 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. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
  25. Navarro C. Percepción de los padres, acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Setiembre 2012. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
  26. Swanson K: Teoría de los Cuidados. En: Maerriner T. Modelos y teorías en enfermería. 6° ed. España: Elsevier; 2007.
  27. Medina J. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Madrid: Guadecon; 2005.
  28. Watson, J. La filosofía y ciencia del cuidado Humano. Estados Unidos: Mc Graw Hill; 2008.
  29. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Revista PsicologíaCientífica.com [Internet] 2002; 4 (2): 23 – 26. [Consultado 2016 Febrero 21] Disponible en:

<http://www.psicologiaincientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccioncomo-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-d.html>

30. Diaz M. Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria. *Medifarm* 2003; 6 (3): 320 – 330.
31. Di Doménico G. La satisfacción del usuario. Un concepto en alza. *Anales de Documentación, Universidad de Barcelona* 2000; 2 (1): 139 – 153.
32. Phaneuf M. Cuidados de enfermería. El proceso de atención de enfermería. 5ta Edición Madrid: Interamericana McGraw-Hill; 2002.
33. Hermann R, Ettner S, Dorwart. La influencia de trastornos psiquiátricos en las calificaciones de los pacientes de satisfacción con la atención de la salud. *Atención Médica* 2005; 1 (2): 720 – 727.
34. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. *Promonegocios* [En Línea] 2005; 1 (2): 32 – 35. [Consultado 2016 Febrero 22] Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccioncliente.html>
35. Hulka B, Zyzanski S, Cassel J. Escala para la medición de las actitudes hacia los médicos y la atención primaria en salud. *Aten. Prim. Salud* 2001; 8 (6): 429 – 432.
36. Ware J, Hays R. Métodos para medir la satisfacción del paciente. *Aten. Prim. Salud* 2000; 26 (8): 393 – 402.
37. Wolf M, Putnam S, James S, Stiles W. Escala de satisfacción en la entrevista médica. *Medicina Conductual* 2000; 1 (3): 391 – 394.
38. Arroyo A. La calidad de los servicios de salud [Tesis de Especialidad] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2004.
39. López J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario dental satisfaction questionnaire [Tesis Doctoral en Odontología] Valencia: Departamento De estomatología. Facultad de Medicina Y Odontología; 2012.
40. Díaz M. Satisfacción acerca de la atención de enfermería recibida. (Estudio a realizarse en los padres y/o cuidadores de los niños internados en Terapia Intensiva del Hospital Pediátrico Dr. Humberto Notti de Mendoza) [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería] Valencia: universidad de Cordova. Facultad de Enfermería, 2010.
41. Campos D, Pérez R. Satisfacción de las usuarias post-cesareadas con la calidad de los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería de la unidad clínica de gineco-obstetricia del hospital Licenciado José María Benítez. [Tesis para optar el grado de licenciada

- en enfermería]Caracas: Universidad Central de Venezuela. Facultad de Enfermería; 2007.
42. Quispe N. Opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Internet].2008. Disponible: <http://biblioteca.universia.net/ficha.do?id=34694959> [consultado el 18 de julio de 2013]
  43. Maslow A. La Motivación y La Personalidad, Teoría. Jerárquica de las Necesidades de Maslow. Madrid. Edición Díaz Santos; 1999.
  44. Montiel M, Evaluación de la calidad en la atención en los servicios de enfermería. Administración de los servicios de salud en enfermería. 6ta Edición. México: CIESS/OPS; 2003.
  45. Long C. Calidad de atención de enfermería. La práctica de la atención de enfermería médico quirúrgico. México: Ed. Interamericano; 2006.
  46. Aguirre H. Métodos y avances en la evaluación de la calidad de atención. Administración de los servicios de salud en enfermería. México: Ed. CIESS/OPS; 2004.
  47. 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. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
  48. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Méx; 2002; 42 (5): 238 – 243.
  49. Sánchez G, Martínez P, Galicia P. La calidad de la atención interpersonal de Enfermería. [Internet] [Consultado 2016 Febrero 21] Disponible en: [http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermería/arti\\_17.pdf](http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermería/arti_17.pdf)
  50. Francoise M. Encontrar el sentido de los cuidados de Enfermería. Rev. Rol de Enfermeros 2003: 12 (3): 27 – 29.
  51. Hanco K. Satisfacción laboral de la enfermera y percepción de la calidad de atención de Enfermería según el usuario, Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa – 2016. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2016.
  52. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima – Perú. [Tesis

- para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
53. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima – Perú. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014
  54. Arroyo A. La calidad de los servicios de salud [Tesis de Especialidad] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2004.
  55. Ramírez S. Satisfacción de las necesidades. [Internet] [Consultado 2016 Febrero 24] Disponible en: <http://Gestalt.ac/apunte12/satisfaccion-de-las-necesidades-2008>
  56. Ortega R. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera. [Tesis de Enfermería] México: Universidad de Veracruz; 2011.
  57. Montiel M, Evaluación de la calidad en la atención en los servicios de enfermería .Administración de los servicios de salud en enfermería. 6ta Edición. México: CIESS/OPS; 2003.
  58. García L. Percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en Base a la tipología de las 21 necesidades según Faye Abdellah-servicio de medicina de un Hospital Nacional. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
  59. Vicente K. Aplicación de principios bioéticos por la enfermera y la percepción del paciente atendido en el Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2012. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Tacna: Universidad Jorge Basadre Grohmann; 2012.
  60. Vargas V. Ética para enfermeras. 9na Edición. Arequipa: San Marcos; 2012.
  61. Uruce I. Satisfacción de los pacientes con la atención de Enfermería post operatoria en el servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
  62. Medina M, Esquicha A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. Rev Enferm Herediana. 2013; 6(2):96-106.
  63. Blázquez S, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev Med UV, 2014; 5 (2): 8 – 13.

# **ANEXOS**

Código:

Fecha: ...../...../.....

**ANEXO N° 01**  
**GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS**  
**SOCIODEMOGRÁFICAS**

**TITULO DE LA INVESTIGACION.** “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2017”

**INSTRUCCIONES.** Estimada Sra., la presente guía de entrevista forma parte de un estudio orientado a obtener información respecto a las características demográficas de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología de esta institución; por favor sírvase a responder las preguntas que a continuación se le proporcionan marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente.

Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad al responder las preguntas planteadas

**I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:**

**1. ¿Cuál es su edad?**

\_\_\_\_\_ Años

**2. ¿Cuál es su lugar de procedencia?:**

a) Zona Urbana ( )

b) Zona Rural ( )

c) Zona Urbano Rural ( )

**II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:**

**3. ¿Cuál es su estado civil?**

a) Soltero (a) ( )

b) Casado (a) ( )

c) Conviviente ( )

d) Separado (a) ( )

e) Viudo (a) ( )

**4. ¿Qué religión profesa Ud.?**

- a) Católica ( )
- b) Evangélica ( )
- c) Mormón ( )
- d) Ateo ( )

**5. ¿Cuál es su grado de escolaridad?**

- a) Sin estudios ( )
- b) Primaria ( )
- c) Secundaria ( )
- d) Superior Técnico ( )
- e) Superior Universitario ( )

**Gracias por su colaboración....**

Código:

Fecha: ...../...../.....

**ANEXO 02**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA**

**(INSTRUMENTO ANTES)**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2017.”

**INSTRUCCIONES:** Estimada Señora, la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología de esta institución; por lo que continuación se le presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro de los casilleros, según usted considere conveniente.

N°	REACTIVOS	Nunca	A veces	Siempre
<b>I.</b>	<b>CUIDADO HUMANO</b>			
1	La enfermera la saluda cordialmente cuando ingresa al servicio.			
2	La enfermera se encuentre adecuadamente uniformada y presentable.			
3	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su bebé, preguntándole cómo se siente y si se presentó alguna molestia durante el turno			
4	La enfermera le informó sobre los cuidados que usted necesita conocer del recién nacido.			
5	Cuando la enfermera brinda los cuidados llama al recién nacido por su nombre o le dice palabras cariñosas.			
6	Durante los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido lo realiza con paciencia.			
7	Durante la estancia de la enfermera en el servicio se siente satisfecha por el cuidado que le brinda a su recién nacido			

<b>II. CUIDADO SEGURO</b>				
8	Durante la atención que brinda la enfermera al recién nacida evita las corrientes de aire en el servicio.			
9	La enfermera se lava las manos con agua y jabón antes de brindar los cuidados al recién nacido.			
10	La enfermera se coloca los guantes antes de brindar los cuidados al recién nacido.			
11	La enfermera protege al recién nacido de las caídas mientras brinda los cuidados de Enfermería.			
12	La enfermera habla por celular mientras le brinda cuidados a su recién nacido			
13	La enfermera se preocupa porque los equipos que va utilizar para brindar los cuidados al recién nacido (termómetro, pulsioxímetro, balanzas, incubadoras, etc.) se encuentren en buenas condiciones y funcionen adecuadamente.			
<b>III. CUIDADO OPORTUNO</b>				
14	La enfermera se preocupa porque usted amamante a su recién nacido a la hora adecuada y según sus necesidades fisiológicas.			
15	La enfermera brinda tratamiento y cuidados a su recién nacido en la hora indicada			
16	La enfermera controla si su bebé realiza sus orinas y deposiciones			
17	La enfermera acude rápidamente al servicio cuando usted la llama.			
18	La enfermera dedica el tiempo adecuado para atender a su recién nacido.			
19	La enfermera le proporciona atención a la higiene personal de su recién nacido.			
<b>IV. CUIDADO CONTINUO</b>				
20	La enfermera controla los signos vitales de su recién nacido en cada turno			

21	La enfermera observa cómo se encuentra su recién nacido en cada turno.			
22	La enfermera cura el cordón umbilical de su recién nacido todos los días.			
23	La enfermera realiza la higiene genital a su bebé en forma frecuente.			
24	La enfermera le brinda información sobre los cuidados básicos que usted debe tener con su recién nacido.			
25	La enfermera reporta a su colega en cambio de turno, sobre los cuidados a seguir con su bebé			
26	La enfermera se preocupa siempre de que el ambiente de la habitación sea adecuado y debidamente acondicionado			

**Gracias por su colaboración....**

Código:

Fecha: ...../...../.....

**ANEXO 03**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA**

**(INSTRUMENTO DESPUÉS)**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.”

**INSTRUCCIONES:** Estimada Señora, la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología de esta institución; por lo que continuación se le presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro de los casilleros, según usted considere conveniente.

N°	REACTIVOS	Nunca	A veces	Siempre
<b>I.</b>	<b>CUIDADO HUMANO</b>			
1	La enfermera la saluda cordialmente cuando ingresa al servicio.			
2	La enfermera se encuentre adecuadamente uniformada y presentable.			
3	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su bebé, preguntándole cómo se siente y si se presentó alguna molestia durante el turno			
4	La enfermera le informó sobre los cuidados que usted necesita conocer del recién nacido.			
5	La enfermera brinda los cuidados al recién priorizando sus necesidades fisiológicas (Comer, Dormir).			
6	Cuando la enfermera brinda los cuidados llama al recién nacido por su nombre o le dice palabras cariñosas.			
7	Durante los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido lo realiza con paciencia.			

8	Durante la estancia de la enfermera en el servicio se siente satisfecha por el cuidado que le brinda a su recién nacido			
9	La enfermera le da tiempo para que Ud. exprese sus preocupaciones respecto al estado de salud de su recién nacido			
10	Al terminar de brindar los cuidados al recién nacido, la enfermera se despide cortésmente.			
<b>II.</b>	<b>CUIDADO SEGURO</b>			
11	Durante la atención que brinda la enfermera al recién nacida evita las corrientes de aire en el servicio.			
12	La enfermera se lava las manos con agua y jabón antes de brindar los cuidados al recién nacido.			
13	La enfermera se coloca los guantes antes de brindar los cuidados al recién nacido.			
14	La enfermera protege al recién nacido de las caídas mientras brinda los cuidados de Enfermería.			
15	La enfermera le explica en forma clara y sencilla los cuidados y procedimientos que le realiza a su bebé.			
16	La enfermera se mostró insegura cuando brindó los cuidados al recién nacido.			
17	Usted se siente segura cuando la enfermera cuida a su recién nacido			
18	La enfermera habla por celular mientras le brinda cuidados a su recién nacido			
19	La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento o procedimientos que brinda a su recién nacido.			
20	La enfermera se preocupa porque los equipos que va utilizar para brindar los cuidados al recién nacido (termómetro, pulsioxímetro, balanzas, incubadoras, etc.) se encuentren en buenas condiciones y funcionen adecuadamente.			

III.	<b>CUIDADO OPORTUNO</b>			
21	La enfermera se preocupa porque usted amamante a su recién nacido a la hora adecuada y según sus necesidades fisiológicas.			
22	La enfermera brinda tratamiento y cuidados a su recién nacido en la hora indicada			
23	La enfermera controla si su bebé realiza sus orinas y deposiciones			
24	La enfermera acude rápidamente cuando algún recién nacido en el servicio llora.			
25	La enfermera acude rápidamente al servicio cuando usted la llama.			
26	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a);			
27	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención brindada.			
28	La enfermera dedica el tiempo adecuado para atender a su recién nacido.			
29	La enfermera le proporciona atención a la higiene personal de su recién nacido.			
30	La enfermera permaneció en su servicio durante el turno			
IV.	<b>CUIDADO CONTINUO</b>			
31	La enfermera controla los signos vitales de su recién nacido en cada turno			
32	La enfermera observa cómo se encuentra su recién nacido en cada turno.			
33	La enfermera cura el cordón umbilical de su recién nacido todos los días.			
34	La enfermera realiza la higiene genital a su bebé en forma frecuente.			
35	La enfermera realiza el registro de la atención brindada a su niño(a) en su historia clínica,			

36	La enfermera está pendiente de los resultados de laboratorio que se le realizan a su recién nacido (sangre, Hb, etc.)			
37	La enfermera le brinda información sobre los cuidados básicos que usted debe tener con su recién nacido.			
38	La enfermera le brinda sesiones educativas			
39	La enfermera reporta a su colega en cambio de turno, sobre los cuidados a seguir con su bebé			
40	La enfermera se preocupa siempre de que el ambiente de la habitación sea adecuado y debidamente acondicionado			

**Gracias por su colaboración....**

## ANEXO 04

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

“Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018”

- **Responsable de la investigación.**

Rojas Estacio Evelyn; alumna de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, celular N° 940176113.

- **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brinda el presente estudio, está orientado a conocer la satisfacción de las madres con la atención que brindan los profesionales de Enfermería a los neonatos del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, para que en base a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación se puedan proponer medidas de intervención multisectorial e interdisciplinario que beneficien la integridad de los pacientes a través de un cuidado humanizado y de respeto a sus derechos fundamentales como ser humano.

El presente estudio de investigación representará un antecedente y aporte metodológico y científico para futuras investigaciones relacionadas a la problemática en estudio o afines.

- **Participación**

Participaran las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”

- **Procedimientos**

Se le aplicará una guía de entrevista de características generales, y una escala de satisfacción con el cuidado que brinda la enfermera en Neonatología. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 30 a 35 minutos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la satisfacción que brinda la enfermera a los recién nacidos.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Se le notificará sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo a la investigadora responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al

Email: evelynrojasestacio@gmail.com o comunicarse al Cel. 940176113.

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

\_\_\_\_\_  
**Firma de la entrevistada**  
**N° de DNI:**

\_\_\_\_\_  
**Firma de la investigadora:**  
**N° de DNI:**

Huánuco, a los.....días del mes de..... del 2018.

**ANEXO 05**

**CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Emma Aida Flores Quinones, con DNI N°  
22407508, de profesión Lic en Enfermería, ejerciendo  
actualmente como Docente en la universidad en la  
institución Universidad de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación  
el contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
recomendaciones:

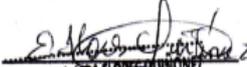
---

---

---

---

En Huánuco, a los 20 días del mes de Abril del 2019

  
M<sup>te</sup>. EMMA AIDA FLORES QUINONES  
Firma y ~~se~~ del experto

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Deniz Cabello Mariano, con DNI N°  
22502610, de profesión Lic. enfermería, ejerciendo  
actualmente como Docente de Atención del niño y del adolescente en la  
institución Universidad de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación  
el contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
recomendaciones:

Dicho instrumento puede ser aplicado en la población de  
estudio.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En Huánuco, a los 16 días del mes de Abril del 2018

  
Deniz Cabello Mariano  
C.E.P. 24629

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del experto

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmer Espinoza Torres, con DNI N°  
22513741, de profesión Lic. Enfermería, ejerciendo  
actualmente como Docente universitario en la  
institución Universidad de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación  
el contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
recomendaciones:

El instrumento se encuentra apto para aplicarlo.

---

---

---

---

En Huánuco, a los 18 días del mes de Abril del 2019

MINISTERIO DE SALUD  
RED DE SALUD HUÁNUCO  
  
Wilmer Espinoza Torres  
CEP. 37515  
Firma y sello del experto

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, ELER BORNEO CANTALICIO, con DNI N° 406013742, de profesión Mg. EN ENFERMERIA, ejerciendo actualmente como DOCENTE DE INVESTIGACION en la institución UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

CONTINUAR CON EL PROCESO DE VALIDACIÓN.

---

---

---

---

En Huánuco, a los 20 días del mes de ABRIL del 2018.

  
  
Mg. Eler Borneo Cantalicio  
DOCENTE UNIVERSITARIO  
BIOESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN

Firma y sello del experto

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Edith Jara Claudio, con DNI N° 22419984, de profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como Enfermera Salud Pública en la institución EsSalud.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

---

---

---

---

En Huánuco, a los 19 días del mes de Abril del 2019



Mg. Edith Jara Claudio  
DOCENTE UNIVERSITARIO

Firma y sello del experto

**ANEXO 06**  
**OFICIO DE AUTORIZACIÓN**



Dirección Regional de Salud Huánuco  
Hospital Regional Herminio Valdizán Medrano "Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Huánuco, 09 de Febrero del 2018.

**CARTA N° 016 – 2018 – GRH – DRS – HRHVMH – HCO – DE – UADI**

Señorita.

**ROJAS ESTACIO, Evelyn**

Alumna de la Escuela Académico Profesional de Enfermería Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco.

Presente.

**ASUNTO** : **AUTORIZACIÓN** para realizar Proyecto de Investigación

**REFERENCIA** : Solicitud S/N de fecha de Enero del 2018  
Proveído N° 0132 – 2018 – GRH – DRS – HRHVM-JEF-ENF

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en respuesta al documento de la referencia inciso a) en la cual solicita autorización para ejecutar proyecto de investigación, y contando con la opinión favorable del departamento de Enfermería de nuestra institución, la dirección **AUTORIZA** la realización del proyecto de investigación titulado: "**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO 2018**", para cuyo efecto debe coordinar con la Jefatura del departamento de Enfermería a fin de que brinden las facilidades del caso.

Sin embargo, es pertinente recomendar que, del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, debe ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizados con fines estrictamente académicos, bajo responsabilidad única de la investigadora, debiendo alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.



HTHC/LAYCH/Laych.  
Hco. 09.02.2018.  
Dpto. de Enfermería.  
Archivo

**ANEXO 07**

**BASE DE DATOS DE INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Nº	ANEXO 01 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES					ANEXO 02 ESCALA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA																																																
						CUIDADO HUMANO										CUIDADO SEGURO										CUIDADO OPORTUNO										CUIDADO CONTINUO																		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40									
1	42	1	1	1	3	0	2	1	1	1	2	0	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2				
2	30	1	1	1	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
3	19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
4	22	1	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1				
5	27	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
6	39	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
7	39	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
8	23	1	3	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
9	31	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	22	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	25	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	19	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
13	18	2	3	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2		
14	23	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	24	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	29	1	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	20	1	3	1	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	0	0	1	2	1	1	2	0	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	30	1	3	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	23	1	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	0	1	0	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	28	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

21	35	1	2	1	2	0	2	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	0	0	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2		
22	31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
23	43	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
24	30	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
25	25	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
26	36	1	1	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
27	38	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
28	26	2	3	1	5	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	1	0	0	2	2	0	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	
29	32	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	1	2
30	28	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	0	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	35	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
32	41	1	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	25	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	21	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	
35	19	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	0	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	1	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
36	40	1	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
37	38	1	1	1	3	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
38	21	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
39	35	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
40	44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
41	24	2	3	1	4	2	2	0	1	2	1	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	22	1	3	2	3	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
43	20	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
44	43	2	1	1	0	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	24	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
46	40	1	2	2	2	0	2	1	2	0	1	2	1	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	2	2	1	2	2	2	2	0	2
47	27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
48	31	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
49	20	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	







**ANEXO 05**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES														
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción (alta media, baja) con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2018, son diferentes. <b>Ho:</b> <b>Hi: La proporción de madres según nivel de satisfacción (alta media, baja) con la atención que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2018, son diferentes.</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">VARIABLE PRINCIPAL</th> <th style="text-align: center;">DIMENSIONES</th> <th style="text-align: center;">INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;"><b>Satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda la enfermera.</b></td> <td style="text-align: center;">Cuidado Humano</td> <td style="text-align: center;">Alta Media Baja</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cuidado Seguro</td> <td style="text-align: center;">Alta Media Baja</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cuidado Oportuno</td> <td style="text-align: center;">Alta Media Baja</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cuidado Continuo</td> <td style="text-align: center;">Alta Media Baja</td> </tr> </tbody> </table>			VARIABLE PRINCIPAL	DIMENSIONES	INDICADORES	<b>Satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda la enfermera.</b>	Cuidado Humano	Alta Media Baja	Cuidado Seguro	Alta Media Baja	Cuidado Oportuno	Alta Media Baja	Cuidado Continuo	Alta Media Baja
VARIABLE PRINCIPAL	DIMENSIONES	INDICADORES															
<b>Satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda la enfermera.</b>	Cuidado Humano	Alta Media Baja															
	Cuidado Seguro	Alta Media Baja															
	Cuidado Oportuno	Alta Media Baja															
	Cuidado Continuo	Alta Media Baja															
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano tiene en el servicio de Neonatología del hospital en estudio?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano en el servicio de Neonatología del hospital estudio.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hi1:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, son diferentes. <b>Ho1:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado humano (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, no son diferentes.</p>															

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro en el servicio de Neonatología del hospital en estudio?</p>	<p>Conocer el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro en el servicio de Neonatología del hospital en estudio.</p>	<p><b>Hi2:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, son diferentes.  <b>Ho2:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado seguro (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, no son diferentes.</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno en el servicio de Neonatología del hospital en estudio?</p>	<p>Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno en el servicio de Neonatología del hospital en estudio.</p>	<p><b>Hi3:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, son diferentes.  <b>Ho3:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado oportuno (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, no son diferentes.</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo en el servicio de Neonatología del hospital en estudio?</p>	<p>Describir el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo en el servicio de Neonatología del hospital en estudio.</p>	<p><b>Hi4:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, son diferentes.  <b>Ho4:</b> La proporción de madres según nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera en la dimensión cuidado continuo (alta, media, baja) en el servicio de Neonatología en estudio, no son diferentes.</p>	

DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Según el análisis, alcance de resultados e intervención de la investigadora:</b> Observacional.</li> <li>- <b>De acuerdo a la planificación de la recolección de datos:</b> Prospectivo.</li> <li>- <b>Por el número de ocasiones en que se mide la variable en estudio:</b> Transversal</li> <li>- <b>Según el número de variables de estudio:</b> Descriptivo</li> </ul> <p><b>Diseño de estudio:</b> El diseño de aplicación en el trabajo de investigación fue el diseño de tipo descriptivo simple como se presenta en el siguiente esquema.</p> <p style="text-align: center;">n<sub>1</sub>    <b>→</b>    O<sub>1</sub></p> <p><b>Dónde:</b> n<sub>1</sub> = Muestra de madres de niños hospitalizados. O<sub>1</sub> = Descripción de la satisfacción por el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Neonatología.</p>	<p><b>POBLACION</b> La población estuvo conformada por 223 madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán durante los meses Enero a Febrero del 2018, que según datos obtenidos de la Oficina de Estadística de esta institución sumaron en total 223 neonatos hospitalizados.</p> <p><b>MUESTRA</b> La muestra fue obtenida a través de la fórmula para determinación de la muestra para población conocida quedando la muestra conformada por 130 madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán”</p>	<p><b>PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Guía de entrevista de características sociodemográficas Escala de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de neonatología</p> <p><b>ANÁLISIS DE DATOS:</b></p> <p><b>Análisis descriptivo:</b> Se detallaron las características de cada una de las variables en estudio, considerando el uso de medidas de frecuencia y porcentaje por ser las variables de análisis de tipo cualitativas.</p> <p><b>Análisis inferencial.</b> Para la contratación de las hipótesis se utilizó la Prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias con un nivel de significancia p &lt; de 0.05.</p>