

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**ENFERMERÍA**



Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de  
satisfacción de las madres del neonato, Hospital JAMO – Tumbes

2023

Tesis

Para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en  
Enfermería en Cuidados Intensivos en Neonatología

Autora:

Lic. Rodriguez Hernandez, Fiorella Lorelay

Tumbes, Perú

2026

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**ENFERMERÍA**



Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de  
satisfacción de las madres del neonato, Hospital JAMO – Tumbes  
2023

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas

Presidente

Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval

Secretario

Mg. Rodolfo Felrrod Arredondo Nontol

Vocal

Tumbes, Perú

2026

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**ENFERMERÍA**



Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de  
satisfacción de las madres del neonato, Hospital JAMO - Tumbes  
2023

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma:**

Lic. Fiorella Rodríguez Hernández

  
\_\_\_\_\_  
Ejecutor

Dra. Julia Eulalia Mariños Vega

  
\_\_\_\_\_  
Asesor

**Tumbes, Perú**  
**2026**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**Licenciada**

**Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Tumbes – Perú**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 03 días del mes agosto del dos mil veintiséis, siendo la 20:00 horas, en la modalidad virtual <http://meet.google.com/zzr-ugsi-bcn> se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 087- 2023/ UNTUMBES – FCS a la Dra. Yrene Urbina Rojas (Presidente), Dra. Lilia Saldarriaga Sandoval (Secretaria), Mg. Rodolfo Arredondo Nontol (Vocal), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada “**PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL NEONATO, HOSPITAL JAMO - TUMBES 2023,**”, para optar el Título Profesional de segunda especialidad en Enfermería, presentado por la licenciada:

**Lic. RODRIGUEZ HERNANDEZ, FIORELLA LORELAY.**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Licenciada en enfermería **RODRIGUEZ HERNANDEZ, FIORELLA LORELAY.. APROBADO**. con calificativo: **MUY BUENO**

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de segunda especialidad en Enfermería en cuidados intensivos en neonatología, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 9:00 Horas 10 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica,

Tumbes, 03 de Agosto del 2026.

Dra. Yrene Urbina Rojas  
DNI N° 18057623  
ORCID N° 0000-0001-6834-6284  
(Presidente)

Dra. Lilia Saldarriaga Sandoval  
DNI N° 16631889  
ORCID N° 0000-0002-1773-6669  
(Secretario)

Mg. Rodolfo Arredondo Nontol  
DNI N° 18100082  
ORCID N° 0000-0003-3333-2741  
(Vocal)

cc.  
Jurado (03)  
Archivo (Decanato)

# Fiorella Lorelay Rodriguez Hernandez

## PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE...

 Asesoría de tesis 2026

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

**tm:oid::3117:605100612**

Fecha de entrega

**6 jul 2026, 9:13 GMT-5**

Fecha de descarga

**6 jul 2026, 9:21 GMT-5**

Nombre del archivo

**03.07.26 Fiorella.docx**

Tamaño del archivo

**1.9 MB**

**50 páginas**

**13.143 palabras**

**78.610 caracteres**



**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**

Asesora

Cod. Orcid: 0000-0001-7399-0699

## 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**

Asesora

Cod. Orcid: 0000-0001-7399-0699

## Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|    |                         |                                                   |     |
|----|-------------------------|---------------------------------------------------|-----|
| 1  | Internet                | repositorio.uwiener.edu.pe                        | 4%  |
| 2  | Internet                | repositorio.ucv.edu.pe                            | 3%  |
| 3  | Internet                | hdl.handle.net                                    | 1%  |
| 4  | Internet                | repositorio.upao.edu.pe                           | <1% |
| 5  | Internet                | repositorio.untumbes.edu.pe:8080                  | <1% |
| 6  | Internet                | repositorio.uma.edu.pe                            | <1% |
| 7  | Internet                | repositorio.uncp.edu.pe                           | <1% |
| 8  | Internet                | repositorio.untumbes.edu.pe                       | <1% |
| 9  | Internet                | rest-dspace.ucuenca.edu.ec                        | <1% |
| 10 | Trabajos del estudiante | Universidad Católica de Santa María on 2024-12-27 | <1% |
| 11 | Internet                | repositorio.uladech.edu.pe                        | <1% |

**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**  
Asesora  
Cod. Orcid: 0000-0001-7399-0699

|    |                         |                                                                                    |     |
|----|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 12 | Internet                | repositorio.uroosevelt.edu.pe                                                      | <1% |
| 13 | Internet                | dspace.ucacue.edu.ec                                                               | <1% |
| 14 | Internet                | repositorio.udh.edu.pe                                                             | <1% |
| 15 | Internet                | repositorio.unprg.edu.pe                                                           | <1% |
| 16 | Internet                | repositorio.upa.edu.pe                                                             | <1% |
| 17 | Internet                | repositorio.upch.edu.pe                                                            | <1% |
| 18 | Internet                | repositorio.unjbg.edu.pe                                                           | <1% |
| 19 | Internet                | kerwa.ucr.ac.cr                                                                    | <1% |
| 20 | Publicación             | Aquino Sucasaca, Sindy Ruth. "Cuidados de enfermería en el neurodesarrollo del ... | <1% |
| 21 | Trabajos del estudiante | Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-10-21                    | <1% |
| 22 | Trabajos del estudiante | Universidad Nacional de Tumbes on 2018-09-19                                       | <1% |
| 23 | Trabajos del estudiante | Universidad Católica de Santa María on 2026-03-09                                  | <1% |
| 24 | Internet                | repositorio.unsch.edu.pe                                                           | <1% |
| 25 | Trabajos del estudiante | uncedu on 2024-01-29                                                               | <1% |

**Dra. Julia Eulalia Mariños Vega**  
Asesora  
Cod. Orcid: 0000-0001-7399-0699

|    |                         |                                                                                        |     |
|----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 26 | Internet                | repositorio.ucss.edu.pe                                                                | <1% |
| 27 | Internet                | repositorio.unu.edu.pe                                                                 | <1% |
| 28 | Publicación             | Sonia Prates de Souza, Leticia Botelho da Silva, Daielle Vitória de Lima da Rosa, G... | <1% |
| 29 | Trabajos del estudiante | unasam on 2024-06-06                                                                   | <1% |
| 30 | Trabajos del estudiante | Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo on 2020-12-07                          | <1% |
| 31 | Internet                | repositorio.unbosque.edu.co                                                            | <1% |
| 32 | Trabajos del estudiante | Universidad Nacional Federico Villarreal on 2025-07-03                                 | <1% |
| 33 | Internet                | repositorio.upeu.edu.pe                                                                | <1% |
| 34 | Trabajos del estudiante | uncedu on 2024-03-11                                                                   | <1% |
| 35 | Publicación             | Glenda Magali Aguilera Recinos, Flor Idalia Alvarado Pérez, Paola Martiza Salazar ...  | <1% |



Dra. Julia Eulalia Mariños Vega  
Asesora  
Cod. Orcid: 0000-0001-7399-0699

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mi querido padre, quien hoy descansa en el cielo. Su amor, sus enseñanzas y el ejemplo de perseverancia que me dejó, continúan guiando cada uno de mis pasos. Este logro académico es un humilde homenaje a su legado y al orgullo que siempre inspiró en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiar cada paso de mi camino y darme la fortaleza para alcanzar esta meta. A mis padres por ser mi ejemplo a seguir; y a mi amado hijo, Matthew, por ser mi mayor inspiración y la razón que me impulsa a crecer profesionalmente. Este logro es también de ustedes.

## ÍNDICE

|                                                                  |      |
|------------------------------------------------------------------|------|
| DEDICATORIA.....                                                 | x    |
| AGRADECIMIENTO.....                                              | xi   |
| ÍNDICE.....                                                      | xii  |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                            | xiii |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....                                           | xiv  |
| RESUMEN .....                                                    | xv   |
| ABSTRACT .....                                                   | xvi  |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                            | 17   |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....                               | 20   |
| 2.1. BASES TEÓRICAS .....                                        | 20   |
| 2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....                       | 27   |
| III. MATERIALES Y MÉTODOS.....                                   | 36   |
| 3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... | 36   |
| 3.1.1. Tipo de estudio.....                                      | 36   |
| 3.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis.....                 | 36   |
| 3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....                         | 37   |
| 3.2.1. Población .....                                           | 37   |
| 3.2.2. Muestra .....                                             | 37   |
| 3.2.3. Muestreo .....                                            | 37   |
| 3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS    | 37   |
| 3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....       | 39   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                       | 40   |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                                 | 42   |
| 4.1. RESULTADOS.....                                             | 42   |
| 4.2. DISCUSIÓN .....                                             | 47   |
| V. CONCLUSIONES.....                                             | 54   |
| VI. RECOMENDACIONES.....                                         | 55   |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                             | 56   |
| Anexos .....                                                     | 63   |
| Anexo 01 – Operacionalización de variables.....                  | 63   |
| Anexo 02 - Instrumento de recolección de Datos .....             | 65   |
| Anexo 03– Consentimiento Informado .....                         | 67   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Estadística de fiabilidad del instrumento de percepción del cuidado humanizado.....                                                                   | 39 |
| Tabla 2. Estadística de fiabilidad del instrumento de satisfacción .....                                                                                       | 39 |
| Tabla 3. Nivel de percepción del cuidado humanizado .....                                                                                                      | 42 |
| Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres.....                                                                                                              | 43 |
| Tabla 5. Correlación entre percepción del cuidado humanizado y satisfacción de las madres del neonato hospitalizado .....                                      | 44 |
| Tabla 6. Relación entre las dimensiones respeto, empatía, afecto y comunicación y la satisfacción de las madres.....                                           | 45 |
| Tabla 7. Relación entre las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad y bienes tangibles y la percepción del cuidado humanizado de las madres..... | 45 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Anexo 01. Operacionalización de variables.....      | 63 |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de Datos ..... | 65 |
| Anexo 03. Consentimiento Informado.....             | 67 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado en el Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 71 madres de neonatos hospitalizados. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert: uno para percepción del cuidado humanizado (20 ítems; dimensiones: respeto, empatía, afecto y comunicación) y otro para satisfacción (16 ítems; dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad y bienes tangibles). La fiabilidad de los instrumentos fue alta (alfa de Cronbach = 0,970 y 0,935, respectivamente). En el análisis inferencial, la prueba de Kolmogorov-Smirnov mostró distribución no normal en ambas variables ( $p < 0,05$ ), por lo que se empleó la correlación Rho de Spearman. Los resultados descriptivos evidenciaron predominio del nivel bueno en percepción del cuidado humanizado (50,7%) y del nivel muy satisfecho en satisfacción general (62,0%); sin embargo, las dimensiones del cuidado humanizado se concentraron principalmente en nivel regular y la dimensión bienes tangibles presentó mayor proporción de insatisfacción (25,4%). Se halló una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre cuidado humanizado y satisfacción ( $p = 0,743$ ;  $p = 0,000$ ). Asimismo, las dimensiones del cuidado humanizado y de la satisfacción mostraron correlaciones significativas con la variable opuesta. Se concluyó que a mayor percepción favorable del cuidado humanizado de la enfermera, mayor satisfacción de las madres del neonato hospitalizado.

**Palabras clave:** cuidado humanizado, satisfacción materna, enfermería neonatal, percepción, calidad de atención, neonatología.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between mothers' perception of humanized nursing care and the level of satisfaction among mothers of hospitalized neonates at Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2023. The study used a quantitative approach, with a descriptive-correlational design, non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of 71 mothers of hospitalized neonates. Two Likert-type questionnaires were applied for data collection: one measuring perception of humanized nursing care (20 items; dimensions: respect, empathy, affection, and communication) and another measuring satisfaction (16 items; dimensions: reliability, responsibility, safety, and tangibles). Instrument reliability was high (Cronbach's alpha = 0.970 and 0.935, respectively). For inferential analysis, the Kolmogorov-Smirnov test showed non-normal distribution in both variables ( $p < 0.05$ ); therefore, Spearman's rho correlation was used. Descriptive results showed a predominance of a good level of perceived humanized care (50.7%) and a very satisfied level of overall satisfaction (62.0%); however, the dimensions of humanized care were mainly classified as regular, and the tangibles dimension showed the highest proportion of dissatisfaction (25.4%). A high, positive, and statistically significant correlation was found between humanized care and satisfaction ( $\rho = 0.743$ ;  $p = 0.000$ ). In addition, the dimensions of humanized care and satisfaction showed significant correlations with the opposite variable. It was concluded that a more favorable perception of humanized nursing care was associated with higher maternal satisfaction among mothers of hospitalized neonates.

**Keywords:** humanized care, maternal satisfaction, neonatal nursing, perception, quality of care, neonatology.

## **I. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención en salud se evalúa, entre otros criterios, mediante la satisfacción del usuario, la cual comprende el cumplimiento de estándares en la prestación de servicios, la disponibilidad de infraestructura adecuada, personal capacitado y suficiente, así como la aplicación de procedimientos seguros, oportunos y accesibles (1). En ese sentido, la calidad de la atención no se limita a la ejecución de procedimientos técnicos, sino que también incluye el trato brindado, la experiencia del usuario y la capacidad del sistema sanitario para responder de forma integral a sus necesidades (1,2).

A nivel mundial, la preocupación por la calidad de la atención continúa siendo un tema prioritario, ya que sus deficiencias pueden ocasionar consecuencias graves para la salud de las personas. En ese contexto, se ha señalado que la persistencia de servicios de salud deficientes se asocia con eventos adversos y desenlaces negativos, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer no solo los procesos clínicos, sino también la dimensión humana del cuidado (2). Esta situación ha motivado a diferentes instituciones y profesionales a evaluar de manera más rigurosa la calidad percibida por los usuarios, especialmente en servicios donde la vulnerabilidad del paciente exige un cuidado más sensible y continuo (1,2).

En muchos países, existe un creciente interés por conocer la percepción de los padres o cuidadores respecto a los cuidados que reciben sus hijos durante la hospitalización, utilizando para ello encuestas de satisfacción como indicadores de calidad del cuidado infantil brindado por los profesionales de salud (3). Estas mediciones permiten identificar fortalezas y debilidades en la atención y, al mismo tiempo, aportan evidencia para mejorar la práctica asistencial. Investigaciones previas han mostrado que, en términos generales, los padres pueden manifestar niveles variables de satisfacción, influenciados por factores como el trato recibido, la comunicación del personal y la confianza que les transmite el equipo de salud (3,7,8).

En el ámbito de enfermería, la evaluación del cuidado humanizado ha cobrado especial relevancia, debido a que la enfermera mantiene contacto directo y continuo con el paciente y su familia. Moscoso reportó que la percepción del cuidado humanizado puede presentarse en niveles regular, bueno e incluso negativo, lo cual evidencia que la experiencia del usuario no siempre es homogénea y depende de múltiples factores vinculados al desempeño del personal y al contexto institucional (4). De manera similar, Valentín señaló que, en algunos casos, el personal de enfermería puede priorizar actividades técnicas y administrativas, descuidando el componente humanitario de la profesión, lo que repercute en el bienestar emocional del paciente y en su percepción de la atención recibida (5).

La enfermería humanizada se sustenta en la integración del conocimiento científico, la competencia técnica y las relaciones terapéuticas, orientadas a brindar un cuidado integral y digno a la persona (6). Este enfoque es especialmente importante en escenarios hospitalarios donde el paciente se encuentra en condiciones de mayor fragilidad. En esa línea, la calidad del cuidado de enfermería no solo se expresa en la correcta ejecución de procedimientos, sino también en la capacidad de establecer una comunicación efectiva, brindar apoyo emocional y generar confianza en el paciente y su familia (6,8).

En los servicios de hospitalización infantil y neonatal, la participación de la madre adquiere una importancia central, ya que ella evalúa de manera continua la atención recibida por su hijo y forma parte activa del proceso de cuidado. La percepción materna sobre el desempeño del personal de enfermería puede influir directamente en su nivel de satisfacción, en la confianza hacia el establecimiento de salud y en la relación terapéutica con el equipo asistencial (7,8). Asimismo, cuando la madre percibe deficiencias en la atención, pueden surgir sentimientos de inseguridad, ansiedad y desconfianza, afectando la experiencia hospitalaria y la interacción con el personal de salud (8).

Por otro lado, para que el cuidado enfermero sea considerado efectivo, se requiere la combinación de valores, actitudes, habilidades y destrezas que permitan ofrecer una atención integral y holística, centrada en las necesidades del

paciente y su familia (10). Sin embargo, diversos factores institucionales, como la infraestructura insuficiente, el déficit de equipamiento, la sobrecarga laboral o la escasez de recursos humanos, pueden alterar el desempeño del profesional de enfermería y limitar la calidad del cuidado brindado (7,9,10). Esta situación puede repercutir en la satisfacción del usuario y en la percepción de la calidad del servicio de salud (7,10).

En el Hospital Regional II-2 JAMO de Tumbes, establecimiento de referencia de la región, el servicio de neonatología cumple un rol fundamental en la atención de recién nacidos que requieren cuidados especializados. No obstante, la presencia de limitaciones relacionadas con recursos humanos especializados, equipamiento biomédico e infraestructura podría influir en la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y en el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados, haciendo necesario estudiar esta problemática desde una perspectiva científica.

En este contexto, resulta pertinente analizar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y la satisfacción de las madres del neonato hospitalizado, considerando que ambas variables constituyen indicadores relevantes de la calidad de la atención y del desempeño del servicio de enfermería en el ámbito neonatal (3,4,7,8,10). Por ello, la presente investigación busca aportar evidencia que permita comprender esta relación en el contexto del Hospital JAMO de Tumbes durante el año 2023.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. BASES TEÓRICAS**

Según la teoría de Gestalt ve la percepción como un "proceso mental". Asimismo, afirma que "la actividad mental define la percepción, como el proceso de extraer y seleccionar información relevante que produce un estado de claridad y lucidez consciente" para que la actuación pueda realizarse con la mayor plausibilidad posible y conexión con el entorno en el ámbito de la coherencia del mundo (11).

Según Melgarejo, la percepción es biocultural porque depende tanto de los estímulos físicos y las sensaciones presentes como de la forma en que se eligen y organizan esos estímulos y sensaciones. Las experiencias sensoriales se interpretan y se les da significado de maneras que están moldeadas por patrones culturales e ideológicos particulares que se forman desde edad temprana (12).

Se refiere a lo que se observa y brinda en todo su entorno, es decir, es la captación de impulsos satisfactorios o defectuosos a partir de necesidades satisfechas o no satisfechas. En el campo de la enfermería, la enfermería simboliza el hecho de que la atención oportuna incide, identificando los factores que pueden afectar una enfermedad y su ciclo de vida, evitando complicaciones y minimizando los momentos de dolor y estrés. Para ellos es importante que la enfermera conozca a su paciente para ayudar en el proceso de recuperación, construyendo y fortaleciendo así la relación enfermera-paciente (13).

Señala que el proceso de percepción se desglosa en tres etapas interconectadas. En primer lugar, la Exposición o Detección implica que solo una porción mínima de los eventos generados por estímulos se percibe, y esta selección no es aleatoria, sino que se rige por normas que simplifican la percepción, influenciadas por necesidades, valores personales, preferencias e intereses. La etapa siguiente, Organización o Atención, implica agrupar y organizar percepciones, adaptando los intereses con el tiempo según la

relevancia percibida. Finalmente, la Interpretación surge como resultado de procesos perceptivos que responden a estímulos previamente seleccionados y organizados; esta interpretación es personal y puede ser influenciada por experiencias previas y valores individuales (14).

Por otro lado, se señala que la percepción se ve influenciada por diversos factores, entre los cuales destacan: las Características del receptor, donde la habilidad constructiva del receptor en la construcción de la realidad, su integración fisiológica y experiencia impactan en la percepción; las habilidades constructivas representan sistematizaciones cognitivas durante la acción perceptiva, las características fisiológicas recopilan información y las situaciones vividas generan expectativas variadas según la apreciación del receptor. La Influencia de la Cultura es otro aspecto a considerar, ya que las experiencias visuales están fuertemente moldeadas por el entorno social y cultural de cada individuo. Además, la Atención juega un papel crucial, ya que las elecciones perceptivas se dirigen hacia comportamientos específicos; si bien las personas a menudo se enfocan más en lo externo que en lo interno, la atención se centra en lo importante, novedoso, intenso o cambiante. Elementos como necesidades, estímulos, motivaciones y valores, entre otros, afectan significativamente las percepciones, pudiendo intensificarse en su presentación de manera interesante mediante características como el movimiento, la repetición, el tamaño, el color y el brillo, generando así una mayor intensidad percibida (15).

Asimismo, la percepción tiene las siguientes características por su naturaleza inferencial, al ser el proceso cognitivo inicial que permite la captación de información a través de la decodificación y asimilación de señales sensoriales para crear representaciones mentales. Es constructiva al asociar datos almacenados en la memoria, con la selección e integración de estos como paso final, dando lugar a la formación de representaciones y la generación de nuevos conocimientos que enriquecen el acervo preexistente. A diferencia de la sensación, la percepción abarca y confiere sentido a la experiencia sensorial misma, arraigada en la respuesta a estímulos. Se apoya en los sentidos, utilizando canales sensoriales como la

visión, el oído, el olfato, el gusto y el tacto para captar estímulos y generar percepciones. Requiere atención, donde la captación, interpretación y asimilación de datos se aseguran mediante la atención, respondiendo a factores internos y externos como necesidades, procesos psicológicos y prioridades sociales. Posee un propósito definido, siendo un medio para adquirir comprensión, almacenar información en la memoria y adaptarse a las circunstancias cotidianas al identificar amenazas. Sigue un proceso continuo y dinámico, influenciado por factores sensoriales como el lenguaje, la memoria y las necesidades, manifestándose de manera dinámica en la acción y participativa en las relaciones entre persona, objeto, medio y estímulo. Su relativa naturaleza se evidencia en su adaptación a contextos específicos y su evolución en el tiempo, lo que la hace invariablemente subjetiva y ajustada a la percepción de la audiencia en momentos y lugares concretos (16).

En cuanto al cuidado humanizado, se manifiesta que es el sello distintivo de un profesional de enfermería es su capacidad para proporcionar una atención integral al paciente con el objetivo de intervenir en el curso de la salud relacionada con la enfermedad, teniendo en cuenta al mismo tiempo a la familia del paciente y el entorno en el que se encuentra. Para ello utiliza habilidades cognitivas, procedimentales y conductuales (17).

Por otro lado, "el cuidado es la suma de la mente, el cuerpo y el espíritu que se mantienen en armonía y se correlaciona con un grado de similitud entre el yo percibido y el yo experimentado". Esto demuestra que "enfermedad" no es lo mismo que "dolencia" y que, en cambio, es el resultado de la confusión o de la falta de armonía personal. Existe un cierto nivel de desacuerdo en el corazón o en el interior de una persona. Por ello, una enfermera debe poseer conocimientos, ideologías, valores, creencias filosóficas, compromiso y cierta pasión en su trabajo. Emplean un lenguaje físico, gestos y emociones que se funden con el entorno y permiten una comunicación efectiva con la persona a tratar. Watson, por su parte, afirmó que durante la práctica de la enfermería la ausencia de los cuidados centrados en el paciente es un peligro que hace notorio la obligatoriedad de reestructurar las estrategias de

gestión del sistema sanitario mundial para preservar la prestación de cuidados compasivos y el bienestar espiritual. Los expertos de diferentes áreas de la enfermería han enriquecido su gestión, educación e investigación con un enfoque más humano en la práctica clínica (18).

Se menciona que las competencias técnicas de una enfermera abarcan la responsabilidad de vigilar una serie de sistemas del ámbito enfermero, dentro de estas competencias existe la habilidad de la enfermera que tiene para entablar una comunicación efectiva con el paciente, que le permita recolectar la información necesaria para conocer sobre las necesidades, sobre su estado de salud y el progreso de su enfermedad. El cuidado de enfermería se caracteriza como un arte, que tiene como esencia primordial la interrelación entre la enfermera y el paciente, que se manifiesta como interacciones bipersonales (19).

En cuanto a los elementos espirituales de los cuidados de enfermería, se dice que estas características son una manifestación de lo espiritual, lo que permite la estabilización inmediata del paciente y la prestación de cuidados de enfermería de alta calidad. Los aspectos medibles de los cuidados de enfermería, como las motivaciones, los valores y el sentido de autoconservación de la enfermera, son los que determinan la agilidad de la enfermera para llevar a cabo su trabajo.

Se señalan que el cuidado es la práctica de numerosas conductas y tipos de acciones destinadas a preservar la vida y reforzar la independencia del sujeto constituye un cuidado (20). Asimismo, manifiestan que la enfermera incluye valores, voluntad, habilidades y conocimientos que comienzan cuando la enfermera entra en el espacio personal del paciente (21). Por otro lado, se afirma que la prestación de cuidados se basa en el "saber" en la práctica: seguridad personal resultante del aprendizaje personal de la enfermera y avance en el procedimiento judicial respecto al ser humano (22).

Se manifiesta que los valores, la disposición, el compromiso con los cuidados, el conocimiento, los procedimientos asistenciales y las

consecuencias son componentes integrales de la atención de enfermería a las personas. La comprensión común y finalidad de los cuidados; es su capacidad de actuar ante el curso de patologías, manejar las interrelaciones humanas con el entorno, la capacidad para el entendimiento del proceso de atención de enfermería y el raciocinio para entender las propias fortalezas y debilidades en las relaciones del cuidado. Los cuidados cognitivos se definen como "el proceso mental mediante el cual los pacientes y cuidadores adquieren momentos internos significativos mientras participan en interacciones de apoyo, comprendiendo así la verdadera experiencia del apoyo". Para mejorar los niveles de atención a las personas se requieren valores, disposición, compromiso con el cuidado, conocimiento de los procedimientos asistenciales y sus consecuencias. Esto nos lleva a la conclusión de que la relación que puede entenderse con propuestas que aumentan la dignidad de una persona o refuerzan su independencia que es fundamentalmente lo que busca la asistencia, interacciones y relaciones interpersonales centradas en el bienestar tanto de los receptores como de los cuidadores (23).

Dentro de las dimensiones del cuidado humanizado se resalta principalmente estos aspectos importantes; la empatía, respeto, comunicación y afecto. En cuanto a la dimensión del respeto, se destaca que implica asistir al paciente y hacer valer sus derechos humanos intactos, reconociéndolo como un individuo con su propia existencia y considerando su estado de salud. Esto implica proporcionar apoyo emocional, valorando y respetando sus valores como ser humano, lo que se refleja en un cuidado integral y armonioso. Es esencial interactuar con el paciente de manera holística y humana. Los pacientes notarán señales de reciprocidad que fomentarán un entorno de comunicación asertiva y compasiva, sin discriminación ni ofensas. En lugar de eso, los pacientes deben ser capacitados para tomar decisiones informadas que no pongan en peligro su bienestar, asegurando siempre que reciban el apoyo necesario y respetando su situación actual. (24).

En cuanto a la dimensión de comunicación efectiva ocurre cuando un enfermero establece una relación de apoyo que ayuda al paciente a sentirse apreciado como individuo, al mismo tiempo que proporciona cuidados terapéuticos. En resumen, la comunicación resulta fundamental para facilitar el apoyo mutuo de forma recíproca, donde ambas partes sienten que su intervención en el cuidado es beneficiosa, permitiendo así una interacción terapéutica y eficaz (25).

Los bienes tangibles se caracterizan por tener una existencia física o ser cuantificables y medibles debido a su naturaleza física. Existen diversos tipos de recursos tangibles, que incluyen las "actividades fijas", como terrenos, instalaciones y edificaciones, así como el inventario, que hace referencia a las materias primas. Por otro lado, la empatía implica la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otro, es decir, tener la capacidad de interiorizar y discernir sus situaciones y emociones de las otras personas. Este proceso no es fácil y, en muchos casos, requiere condiciones previas (26).

La empatía se presenta como una herramienta de comunicación sumamente beneficiosa para los usuarios, ya que les brinda una sensación de comprensión, comodidad y capacidad para expresar sus emociones. En otras palabras, reduce su ansiedad, disminuye la percepción de dolor, mejora la actitud hacia su enfermedad y aborda de manera positiva las dificultades y complicaciones específicas, especialmente en el caso de sus hijos o hijas. Además, se señala que la empatía puede considerarse como una cualidad que permite a una persona evaluar y comprender la situación de otra persona, al analizar tanto aspectos cognitivos como emocionales que generan una respuesta empática y la habilidad de adoptar la perspectiva del otro (27).

Los profesionales de enfermería adoptan la perspectiva de los pacientes y les transmiten preocupación por su bienestar, demostrando una consideración adecuada que genera sensación de seguridad en estos últimos. Esta dinámica promueve la aparición de una comunicación

terapéutica entre el paciente y el personal de enfermería, que surge de manera natural cuando el paciente establece una conexión con el enfermero

El término "afecto" es importante ya que implica la aceptación por parte del profesional de enfermería de las emociones del usuario. Cada ser humano experimenta depresión, remordimiento y miedo durante su estancia en el hospital, pero el apoyo emocional terapéutico es el mejor para su salud física y mental. La capacidad de empatizar y cuidar las emociones del usuario puede ser proporcionada por los profesionales de la enfermería sin hacer que el usuario se sienta incómodo. En su lugar, deben crear un ambiente cómodo donde se pueda establecer una relación terapéutica, permitiendo al usuario expresar sus emociones y disminuir cualquier conflicto o problema interno (28).

Referente a la variable Satisfacción, es la medida de calidad del servicio se basa en las expectativas del usuario y su comparación con el nivel real de atención, así como en los sentimientos experimentados hacia los servicios recibidos. Diversos factores, como la felicidad, la amabilidad, el personal competente, la eficacia en la atención, un entorno agradable y el acceso a recursos, influyen en la satisfacción del cliente. La evaluación de las expectativas en comparación con la realidad puede clasificarse en cuatro niveles: "Muy buena" cuando se cumplen plenamente, "Buena" si se cumplen parcialmente, "Regular" si se cumplen mínimamente y "Deficiente" si no se cumplen en absoluto (29).

La satisfacción abarca algunas dimensiones muy importantes como la responsabilidad, confiabilidad, seguridad, bienes tangibles y empatía.

La confiabilidad se manifiesta cuando un profesional de enfermería lleva a cabo sus responsabilidades de manera consistente y fiable. Esto genera confianza en el paciente, quien establece una relación terapéutica con el profesional y participa activamente en la comunicación durante su atención. Además, el paciente percibe al enfermero como centrado en su labor asistencial, brindando cuidado humanizado, abordando los problemas de los

usuarios de manera oportuna y con cortesía, respeto y dedicación hacia su centro de labores (30).

La responsabilidad se hace presente cuando la enfermera lleva a cabo diligente y responsablemente sus deberes, mostrando una actitud proactiva hacia la provisión de atención médica de forma oportuna, segura, continua y compasiva. Los usuarios evalúan positivamente el desempeño del sistema cuando perciben que los profesionales están comprometidos con su bienestar y desean continuar su proceso de curación. (30).

La seguridad se refiere a cuando un profesional de enfermería lleva a cabo sus funciones con confianza y gran destreza, sin temor a cometer errores. Esto significa que tienen la capacidad de brindar atención segura y humanizada a los pacientes sin riesgos, estableciendo así un vínculo confortante y rehabilitador entre el profesional de enfermería y el paciente a su cuidado (30).

Los neonatos son bebés recién nacidos con 4 semanas o menos desde su nacimiento, un periodo de desarrollo en el que los cambios son extremadamente rápidos durante esos 28 días. Durante este tiempo, se producen eventos significativos como la adaptación a la vida fuera del útero, el inicio de la alimentación y el primer contacto con la madre. Además de estos hitos, el neonato enfrenta un aumento en el riesgo de posibles patologías, resaltando la importancia del papel de la enfermera. A través de la observación, monitoreo, cuidados y una intervención oportuna, el papel que desempeña la enfermera a cargo es crucial para lograr el bienestar del neonato.

## **2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En el ámbito internacional, en el año 2021, Ordoñez llevó a cabo una investigación titulada "Percepción del cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarias parturientas de una comunidad de Latacunga, Ecuador". Se empleó una metodología cuantitativa-descriptiva que consistió en realizar entrevistas semiestructuradas a mujeres

embarazadas de dicha comunidad, considerando los valores éticos de autonomía individual, respeto a los participantes y con alto grado de confidencialidad de toda la información recolectada. Ya concluida la ejecución de la investigación, se trianguló la información y se llevó a cabo un análisis y como resultado revelaron que el personal de enfermería no prestaba la atención adecuada a las mujeres gestantes, lo que infringe las normativas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), normas fundamentales para la atención de un parto humanizado y por ende como consecuencias un alto riesgo en la salud del neonato ya que influye mucho saber bajo qué condiciones se dio el nacimiento. Las participantes en el estudio compartieron sus perspectivas y experiencias en relación con la atención recibida durante las etapas prenatal, de parto y postparto. Concluyeron que hubo falta de información sobre el plan de atención, rechazo del apoyo familiar, violación de la confidencialidad e intimidación, discriminación y falta de aptitud. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar los recursos humanos del personal de enfermería. (31).

En el año 2021, Echevarría realizó una investigación titulada "Percepción del cuidador informal sobre el cuidado humanizado de enfermería en pacientes pediátricos del Hospital Delfina Torres de Concha, Esmeraldas-2021". El objetivo principal de esta investigación fue determinar la percepción del cuidador informal sobre la atención brindada por las enfermeras a los niños en el servicio de pediatría del Hospital Delfina Torres de Concha. Esta investigación contó con una muestra de 153 cuidadores a quienes no se les brindó ningún pago remunerativo. La herramienta utilizada fue una encuesta para recabar información sobre las características generales, sobre la percepción que tenían acerca de los cuidados humanizados y el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería, utilizando la escala de Likert para valorar las respuestas. Los resultados revelaron que los pacientes pediátricos tenían una percepción muy positiva sobre los cuidados humanizados de enfermería y estaban completamente satisfechos con ellos. Los cuidadores informales encuestados detallaron a las enfermeras como cuidadoras respetuosas, compasivas, y comprometidas con su trabajo, destacando la importancia de tener en cuenta los requerimientos del

paciente. Sin embargo, también señalaron que el personal necesita mejorar en con respecto a la comunicación y relación entre el cuidador, el paciente y el enfermero para lograr una atención humanizada y de calidad (32).

En el año 2020, Díaz llevó a cabo una investigación titulada "Percepción del Cuidado Humanizado y Satisfacción de las Pacientes Puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Infantil "Alfonso Oramas González" Duran - Ecuador, 2019". El objetivo principal de este estudio fue determinar la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de las pacientes puérperas en el Centro de Salud Materno Infantil "Alfonso Oramas González" en Duran, Ecuador, durante el año 2019. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlativa. Para recopilar los datos, se utilizó la técnica de encuestas, empleando como instrumentos la encuesta estructurada de satisfacción del paciente y la encuesta de percepción de atención humanizada. Ambas fueron validadas según estándares profesionales y sometidas a pruebas de confiabilidad. Las encuestas se efectuaron a 90 mujeres que recibieron atención durante un mes aproximadamente en el centro de salud. La hipótesis planteada fue que existe una correlación muy significativa entre la satisfacción de las pacientes con su experiencia durante el trabajo de parto y el parto en el centro de salud materno y su percepción de la atención humanizada. Los resultados mostraron una relación significativa y de alto nivel entre ambas variables, lo que indica una mayor satisfacción y una mejor percepción de atención humanizada por parte de las pacientes. Estos hallazgos respaldan las teorías y los precedentes existentes sobre el tema, confirmando que la atención brindada a los pacientes es de alta calidad. En conclusión, los resultados sugieren que hay una relación positiva entre la percepción de atención humanizada y sus dimensiones, que incluyen el respeto a los valores, preferencias y necesidades expresadas, la educación, comunicación e información, la comodidad, y el apoyo emocional y físico para aliviar la ansiedad y el miedo. Además, se observa una alta implicación de familiares y amigos, lo que denota un buen trato, respeto, confianza, calidad y amabilidad en un ambiente positivo. Los datos también indican una

correlación significativa entre estas dimensiones, lo que sugiere que la atención brindada por el personal es percibida como de alta calidad. (33).

A nivel nacional, Reaño en el año 2022 llevo a cabo la investigación denominada "El cuidado humanizado desde la percepción de las madres en la unidad de cuidados intensivos Neonatales del Hospital Las Mercedes, Chiclayo 2019" donde su objetivo general fue "determinar la percepción de las madres frente al cuidado humanizado que brinda la enfermera a los neonatos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Las Mercedes, Chiclayo 2019", su metodología de estudio cuantitativo utilizado fue de tipo descriptivo transversal, 50 madres constituyeron la población muestral. Se les entregó un cuestionario que había sido validado por juicio de expertos y cuya fiabilidad había sido determinada por pruebas piloto, con un coeficiente Alfa Cronbach de 0,95. Para el procesamiento de los datos se utilizó la versión 21 de la SSPS. Los hallazgos muestran que las madres tenían una percepción negativa con un porcentaje del 87% de los casos (31 sujetos) acerca del cuidado humanizado que brindaba el Hospital Las Mercedes en la unidad de cuidados intensivos neonatales, la percepción positiva se vio reflejada con un 13% de los casos (19 sujetos), muy baja a comparación con la percepción negativa. Luego de determinar que la percepción de las madres sobre el cuidado humanizado brindado por las enfermeras es desfavorable, se aconseja que las enfermeras que adquieran estrategias para mejorar las habilidades e inicien con poner en práctica la teoría de Jean Watson para mejorar el cuidado en los neonatos hospitalizados en UCIN, asegurando que el recién nacido reciba un cuidado de calidad para hacer próspera su supervivencia y retorno a los brazos maternos, y con ellos se logre mejorar la percepción de las madres sobre el cuidado humanizado de las enfermeras (34).

En el año 2021, Alayo realizó una investigación bajo el título "Cuidado Humanizado de Enfermería y el Nivel de Satisfacción en Madres de Neonatos Prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 - 2021", con el propósito principal de investigar la relación entre estas variables. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional simple, y la muestra

consistió aplicar herramientas confiables y validadas a 50 madres, estos instrumentos fueron dos cuestionarios; uno sobre el cuidado humanizado y otro sobre la satisfacción. Se utilizó la teoría del cuidado humanizado de Watson como marco teórico para fundamentar las variables de estudio. Se obtuvieron resultados positivos; Calificando como bueno en un 66% y regular con un 34%. También se evaluó diferentes dimensiones prevaleciendo el respeto con un 76%, el afecto con un 72% y la comunicación con un 66%, permitiendo la relación con la satisfacción de las madres de los con un 84% de aceptación sobre los cuidados que recibían sus pequeños hijos. Esto implica que la labor que viene realizando el personal de enfermería en este nosocomio es productivo y loable, han logrado desarrollar habilidades para ganarse la confianza y gratitud de las madres. En resumen, se concluyó que existe una relación significativa entre el Cuidado Humanizado de Enfermería y el Nivel de Satisfacción de las madres de neonatos prematuro (35).

Casani realizó una investigación en el año 2021 titulada "Percepción de las madres sobre el cuidado proporcionado por el personal de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019". El objetivo principal del estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de las madres con respecto al cuidado brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, durante el año 2019. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque descriptivo transversal, se tomó como muestra a 85 madres. En este estudio se utilizó un cuestionario tipo Likert para poder recopilar toda la información. Este instrumento fue validado y confiable para poder aplicarlo de manera segura. Los resultados mostraron que aproximadamente el 58% de las madres expresaron un nivel de satisfacción medio con la atención recibida por parte del personal de enfermería en el servicio de pediatría. (36).

Montes realizó una investigación en el año 2021 titulada "Relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020". El objetivo principal fue analizar la

relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital "Víctor Ramos Guardia" en Huaraz durante el año 2020. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque descriptivo, no experimental y prospectivo de corte transversal. Se utilizó un muestreo constituido por 56 madres de recién nacidos hospitalizados mismas que cumplieron con los criterios necesarios. Los datos fueron recolectados mediante cuestionarios donde evaluaron la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que el mayor porcentaje de madres brindaron una calificación regular a la calidad del cuidado enfermero evidenciando un nivel medio de satisfacción, esto permite analizar y proponer estrategias para la mejora de la calidad del cuidado enfermero y elevar el nivel de satisfacción de las madres. Este hallazgo fue respaldado por el coeficiente de correlación Pearson, que indicó una relación positiva alta entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de los recién nacidos hospitalizados (37).

En el año 2021, Agreda realizó una investigación titulada "Relación entre la Percepción del Cuidado Humanizado de la Enfermera y el Nivel de Satisfacción de las Madres de Neonatos Hospitalizados. Hospital Belén de Trujillo, 2020". El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados. La muestra consistió en 60 madres de neonatos. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante herramientas como la evaluación de la percepción de las enfermeras sobre el cuidado humanizado y la evaluación de la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados. Los resultados revelaron que el 70% de las madres percibieron la atención humanizada proporcionada por las enfermeras, mientras que el 30% de las madres no lo percibieron así; esta percepción fue moderada, con el 23% de las personas clasificadas como insatisfechas. Además, se encontró una correlación estadísticamente significativa entre las percepciones de las madres de neonatos hospitalizados sobre el cuidado humanizado y su satisfacción. (38).

En el año 2020, Román realizó una investigación titulada "Nivel de Satisfacción de Madres de Niños Menores de 1 Año sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Centro de Salud de Primer Nivel en Lima, 2020". El objetivo primordial fue evaluar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año con respecto a la calidad de atención proporcionada por los profesionales de enfermería. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra consistió en 150 madres que asistieron al consultorio de crecimiento y desarrollo con sus niños. Se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. El análisis de datos se realizó utilizando estadística descriptiva, garantizando en todo momento el cumplimiento de los principios bioéticos en la investigación. Este enfoque permitió obtener información detallada sobre la percepción de las madres en relación con la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo. (39).

A nivel Local, León en el año 2021 llevo a cabo la investigación denominada "Actitudes de las enfermeras percibidas por las madres del alojamiento conjunto del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital Regional II-2 de Tumbes, 2020" tuvo como objetivo general "determinar la actitud de las enfermeras percibida por las madres en alojamiento conjunto del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Regional II-2 de Tumbes". "La metodología del estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental; fue un estudio descriptivo, transversal, y la muestra se recogió en un momento predeterminado". La muestra estuvo formada por 216 madres que, a lo largo de un mes, fueron hospitalizadas al menos ocasionalmente durante al menos 24 horas en el área de alojamiento compartido. La muestra se obtuvo mediante un modelo de población finita con 85 participantes. El instrumento utilizado fue un cuestionario con 20 preguntas que se elaboró utilizando la teoría de "Joyce Travelbe". Resultados: Los comportamientos de las enfermeras observados por las madres en la maternidad conjunta del servicio de ginecoobstetricia del hospital regional II-2 de Tumbes dieron lugar a las cinco dimensiones o fases siguientes: En la primera fase de la

entrevista, el 61,2% (52) de las participantes demostraron comportamientos positivos, mientras que el 38,8% de las participantes demostraron comportamientos negativos (33). Las madres observan comportamientos positivos en el 64,7% (55) de los casos durante la fase de identidad emergente y comportamientos negativos en el 35,3% (30) de los casos. Según el 61,2% (52) de los encuestados, la fase de igualdad percibida muestra comportamientos favorables, mientras que el 38,8% (33), comportamientos desfavorables. La fase de simpat muestra comportamientos favorables según el 51,8% (44) de los participantes, mientras que los comportamientos negativos son mostrados por el 48,2% (41) de los participantes, y los comportamientos positivos son mostrados por el 62,4% (53) de los participantes, mientras que los comportamientos negativos son mostrados por el 37,6% (32) de los participantes. Concluyendo que la actuación de las enfermeras observada por las madres en la unidad combinada de gineco-obstetricia del Hospital Regional II-2 de Tumbes es favorable, se rechaza la hipótesis nula (40).

En el año 2019, Torres realizó la investigación titulada “Sentimientos de confianza de las madres en el personal de enfermería sobre el cuidado de sus bebés en neonatología, Hospital Regional II 2 “JAMO”. Tumbes 2018” Tuvo como objetivo general “develar la confianza de las madres en el personal de enfermería sobre el cuidado de sus bebés en neonatología, Hospital Regional II 2” “José Alfredo Mendoza Olavarría” Para recoger los datos se utilizó una metodología cuantitativa centrada en el estudio de casos, la entrevista en profundidad con un individuo, un diario de campo y una guía de entrevista semiestructurada. La pregunta guía fue: “¿Tienen confianza las madres en el personal de enfermería que atiende a sus recién nacidos en neonatología?”. El tamaño de la muestra se fijó en 60 madres, ya que era el promedio mensual de madres que tienen hijos en dicho nosocomio. La viabilidad de la demostración se determinó por la saturación del discurso en ocho madres. Los resultados fueron los siguientes: Categoría I: Crear confianza. Con la Subcategoría: I.1.- Demostrando confianza a partir del conocimiento de los cuidados. Subcategoría I.2.- Demostrando confianza a través del efecto en el cuidado del bebé que se nota. Subcategoría I.3.

Establecer la confianza a través de la comunicación Categoría 2: Creciente desconfianza Con las subcategorías: Subcategoría II.1.- Expresar escepticismo por insatisfacción con los cuidados del RN. Subcategoría II.2.- Expresar escepticismo debido a la preocupación por el comportamiento de la enfermera Subcategoría. Subcategoría II.3.- Expresar escepticismo debido a la percepción de relaciones interpersonales inadecuadas Subcategoría. II.4. II.5.- Por desconocimiento del personal de enfermería de los cuidados que se prestan a los recién nacidos (41).

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

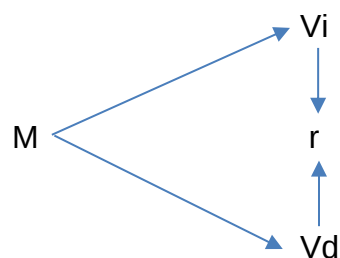
##### 3.1.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación realizado fue cuantitativo, puesto que la información se obtuvo mediante la aplicación de cuestionarios estructurados y los datos fueron procesados estadísticamente para el logro de los objetivos de la investigación. Asimismo, fue de tipo descriptivo-correlacional, porque permitió describir el comportamiento de las variables percepción del cuidado humanizado de la enfermera y satisfacción de las madres del neonato hospitalizado, así como establecer la relación entre ambas variables (42)

##### 3.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis

El diseño aplicado fue el “no experimental”, porque los hechos se observaron y analizaron tal como se dieron en la realidad, y fue de tipo transversal, porque los datos correspondieron a un determinado periodo de tiempo; se describieron las variables y se analizó la interrelación de estas(43).

El diseño aplicado en la realización de la investigación obedeció al modelo siguiente:



M = Muestra  
Vi = Variable independiente  
Vd = Variable dependiente  
r = Correlación

### **3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **3.2.1. Población**

La población estuvo conformada por las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, durante el periodo de estudio 2023. Para fines del cálculo muestral, se consideró una población de  $N = 2439$ .

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por 71 madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, durante el periodo de estudio 2023, quienes cumplieron los criterios de inclusión y aceptaron participar voluntariamente mediante consentimiento informado.

Considerando la naturaleza del estudio y la accesibilidad de las participantes durante el periodo de recolección de datos, se trabajó con una muestra no probabilística de tipo consecutivo. Por tanto, no se estimó un margen de error muestral, dado que la selección de participantes respondió a la disponibilidad de madres elegibles durante el periodo de ejecución del estudio.

#### **3.2.3. Muestreo**

Se aplicó un muestreo no probabilístico consecutivo, incluyendo a las madres de neonatos hospitalizados que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión establecidos, y que aceptaron participar voluntariamente en la investigación (42).

### **3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **a). Métodos**

Entre los métodos empleados se tiene a los siguientes:

##### **1. Analítico:**

Se empleó para estudiar de manera desagregada las variables y sus dimensiones, permitiendo analizar por separado la percepción del cuidado

humanizado de la enfermera y la satisfacción de las madres del neonato hospitalizado.

## **2. Deductivo**

Se empleó para revisar teorías y conceptos sobre cuidado humanizado y satisfacción del usuario, aplicándolos al caso específico del servicio de neonatología del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes.

## **3. Inductivo**

Se utilizó para obtener conclusiones a partir de los datos observados en la muestra de estudio, respecto a la relación entre las variables investigadas.

## **4. Aplicada:**

Porque el desarrollo de la investigación permitió determinar conclusiones y recomendaciones que, en caso de aplicarse, contribuirán a mejorar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados.

### **b) Técnicas**

Las técnicas que se utilizaron en el desarrollo de la investigación fueron las siguientes:

#### **1. Revisión documental:**

Permitió recopilar información teórica y metodológica de fuentes bibliográficas, artículos científicos, tesis y documentos institucionales relacionados con las variables de estudio.

#### **2. Técnica de encuesta:**

Se utilizó para recopilar información directa de las madres de neonatos hospitalizados, mediante la aplicación de dos cuestionarios estructurados.

### **c). Instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación se aplicaron los siguientes instrumentos:

#### **1. Cuestionario de percepción del cuidado humanizado de la enfermera**

Instrumento adaptado del Nyberg's Caring Assessment (NCA), constituido por 20 ítems, agrupados en cuatro dimensiones: respeto, empatía, afecto y comunicación. La escala de respuesta fue tipo Likert de tres categorías: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).

#### **2. Cuestionario de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado**

Instrumento tipo SERVQUAL adaptado, constituido por 16 ítems, agrupados en las dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad y bienes

tangibles. La escala de respuesta fue tipo Likert de tres categorías: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).

#### **d) Fiabilidad del instrumento**

Es pertinente mencionar que los cuestionarios empleados fueron evaluados en su consistencia interna mediante el estadístico Alfa de Cronbach, a partir de una prueba piloto aplicada a participantes con características similares a la muestra de estudio.

#### **1. Alfa de Cronbach para cuestionario de percepción del cuidado humanizado de la enfermera**

**Tabla 1.** Estadística de fiabilidad del instrumento de percepción del cuidado humanizado

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,970            | 20             |

**Fuente:** Prueba piloto.

#### **2. Alfa de Cronbach para cuestionario de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado**

**Tabla 2.** Estadística de fiabilidad del instrumento de satisfacción

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,935            | 16             |

**Fuente:** Prueba piloto.

### **3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

#### **1. Plan de procesamiento**

Para la ejecución de la investigación se recolectó información de la muestra de estudio mediante la aplicación de los dos cuestionarios correspondientes. La información que se obtuvo fue codificada y registrada en una base de

datos, luego se realizó control de calidad, depuración y consistencia de datos.

Posteriormente, la información se ingresó en el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 27, para aplicar los estadísticos descriptivos e inferenciales respectivos.

## **2. Análisis de información**

En función de los datos obtenidos, se procedió a analizar e interpretar los resultados utilizando tablas de frecuencia y porcentajes para la descripción de las variables y sus dimensiones.

Para determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y la satisfacción de las madres del neonato hospitalizado, se aplicó una prueba de correlación para variables ordinales. Se consideró un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Asimismo, los resultados se presentaron en tablas y figuras, y se contrastaron con antecedentes de investigación del ámbito internacional, nacional y local en la discusión.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos considerados en la presente investigación reflejaron un enfoque responsable y riguroso en la conducción del estudio, orientado a proteger los derechos, la dignidad y el bienestar de las participantes.:

**Autonomía:** Se garantizó el respeto a la autonomía de las participantes, reconociendo su derecho a decidir libremente su participación en la investigación. En ese sentido, la incorporación al estudio fue voluntaria y se respetó la decisión de cada participante de aceptar o no formar parte del mismo, sin ningún tipo de presión o condicionamiento.

**No maleficencia:** Se aplicó el principio de no maleficencia, procurando no ocasionar daño físico, psicológico ni emocional a las participantes. Asimismo, se adoptaron medidas de resguardo durante la recolección y manejo de la información, con el fin de evitar cualquier afectación derivada de su participación en el estudio.

**Consentimiento informado:** Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicó de manera clara y comprensible el propósito de la investigación, los objetivos del estudio, el procedimiento de recolección de datos y el carácter voluntario de la participación. Posteriormente, se obtuvo el consentimiento

informado de las participantes, garantizando que su decisión se tomara de manera libre e informada.

**Justicia:** Se respetó el principio de justicia, brindando un trato equitativo a todas las participantes incluidas en el estudio, sin discriminación de ninguna índole. Asimismo, se consideró que los resultados de la investigación podrían contribuir a la mejora de la atención de enfermería, en beneficio de la población usuaria del servicio.

**Privacidad y Confidencialidad:** Se protegió la privacidad de las participantes mediante el manejo reservado de la información recolectada. Del mismo modo, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los datos, evitando la identificación personal de las participantes en el registro, procesamiento, análisis y presentación de resultados.

En síntesis, la aplicación de estos principios éticos permitió desarrollar la investigación con integridad, respeto y responsabilidad, asegurando la protección de los derechos de las participantes durante todas las etapas del estudio.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1. RESULTADOS

**Tabla 3.** Nivel de percepción del cuidado humanizado

| Categorización     |            | n  | %    |
|--------------------|------------|----|------|
| Cuidado Humanizado | Regular    | 35 | 49.3 |
|                    | Bueno      | 36 | 50.7 |
| Respeto            | Deficiente | 6  | 8.5  |
|                    | Regular    | 43 | 60.6 |
|                    | Bueno      | 22 | 31.0 |
| Empatía            | Deficiente | 7  | 9.9  |
|                    | Regular    | 46 | 64.8 |
|                    | Bueno      | 18 | 25.4 |
| Afecto             | Deficiente | 9  | 12.7 |
|                    | Regular    | 47 | 66.2 |
|                    | Bueno      | 15 | 21.1 |
| Comunicación       | Deficiente | 5  | 7.0  |
|                    | Regular    | 44 | 62.0 |
|                    | Bueno      | 22 | 31.0 |

Se determina que a nivel global, predominó el nivel bueno del cuidado humanizado con 50,7% (n = 36), seguido del nivel regular con 49,3% (n = 35). Esto indica una percepción general favorable del cuidado brindado por enfermería.

En las dimensiones específicas, predominó el nivel regular en todos los casos: respeto (60,6%), empatía (64,8%), afecto (66,2%) y comunicación (62,0%). El nivel bueno fue más frecuente en respeto y comunicación (ambas con 31,0%), mientras que el nivel deficiente tuvo menor frecuencia en todas las dimensiones (entre 7,0% y 12,7%).

En conjunto, los resultados muestran que, aunque la percepción global del cuidado humanizado fue mayoritariamente buena, sus dimensiones se ubicaron principalmente en un nivel regular, lo que evidencia oportunidades de mejora en los componentes relacionales del cuidado de enfermería.

Caber resaltar que las dimensiones no cuentan con baremos estandarizados; por ello se categorizaron según el rango teórico de cada dimensión (5–15) en tres niveles proporcionales.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción de las madres

|                      | Categorización | n  | %    |
|----------------------|----------------|----|------|
| Satisfacción general | Satisfecho     | 27 | 38.0 |
|                      | Muy satisfecho | 44 | 62.0 |
|                      | Insatisfecho   | 3  | 4.2  |
| Confiabilidad        | Satisfecho     | 34 | 47.9 |
|                      | Muy satisfecho | 34 | 47.9 |
|                      | Insatisfecho   | 2  | 2.8  |
| Responsabilidad      | Satisfecho     | 35 | 49.3 |
|                      | Muy satisfecho | 34 | 47.9 |
|                      | Insatisfecho   | 3  | 4.2  |
| Seguridad            | Satisfecho     | 43 | 60.6 |
|                      | Muy satisfecho | 25 | 35.2 |
|                      | Insatisfecho   | 18 | 25.4 |
| Bienes tangibles     | Satisfecho     | 46 | 64.8 |
|                      | Muy satisfecho | 7  | 9.9  |
|                      | Insatisfecho   |    |      |

A nivel global, predominó el nivel muy satisfecho con 62,0% (n = 44), seguido del nivel satisfecho con 38,0% (n = 27). No se reportaron madres en nivel insatisfecho en la satisfacción general, lo que evidencia una percepción global favorable de la atención.

En la dimensión confiabilidad, se observó igual proporción de madres satisfechas y muy satisfechas (47,9% en ambos casos), con un 4,2% de insatisfechas. En responsabilidad, predominó el nivel satisfecho (49,3%), seguido de muy satisfecho (47,9%), con 2,8% de insatisfechas. En seguridad, el mayor porcentaje correspondió al nivel satisfecho (60,6%), seguido de muy satisfecho (35,2%) e insatisfecho (4,2%).

Por otro lado, en bienes tangibles predominó el nivel satisfecho con 64,8% (n = 46), seguido del nivel insatisfecho con 25,4% (n = 18) y, finalmente, muy

satisfecho con 9,9% ( $n = 7$ ), siendo esta la dimensión con menor proporción de valoración alta y mayor porcentaje de insatisfacción.

En conjunto, los resultados indican que la satisfacción general de las madres fue mayoritariamente muy satisfactoria; sin embargo, la dimensión bienes tangibles mostró mayores oportunidades de mejora en comparación con las dimensiones vinculadas al desempeño del personal de enfermería. Cabe resaltar que las dimensiones no cuentan con baremos estandarizados; por ello se categorizaron según el rango teórico de cada dimensión (4–12) en tres niveles proporcionales.

**Tabla 5.** Correlación entre percepción del cuidado humanizado y satisfacción de las madres del neonato hospitalizado

| Variables                                        | Rho de Spearman ( $\rho$ ) | Sig. (bilateral) | N  | Interpretación                         |
|--------------------------------------------------|----------------------------|------------------|----|----------------------------------------|
| Percepción del cuidado humanizado y satisfacción | 0,743                      | 0,000            | 71 | Relación positiva alta y significativa |

En la tabla se observa la relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y la satisfacción de las madres del neonato hospitalizado, evaluada mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de  $\rho = 0,743$ , con un nivel de significancia  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), en una muestra de 71 participantes. Esto indica que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables.

En términos prácticos, ello significa que a mayor percepción favorable del cuidado humanizado de la enfermera, mayor es el nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado en el Hospital Regional de Tumbes, 2023.

**Tabla 6.** Relación entre las dimensiones respeto, empatía, afecto y comunicación y la satisfacción de las madres

| <b>Dimensiones del cuidado humanizado</b> | <b>Rho de Spearman (<math>\rho</math>) con satisfacción</b> | <b>Sig. (bilateral)</b> |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Respeto                                   | 0,682                                                       | 0,000                   |
| Empatía                                   | 0,646                                                       | 0,000                   |
| Afecto                                    | 0,663                                                       | 0,000                   |
| Comunicación                              | 0,659                                                       | 0,000                   |

Los resultados evidencian que todas las dimensiones presentaron una relación positiva alta y estadísticamente significativa con la satisfacción ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ). La dimensión con mayor coeficiente de correlación fue respeto ( $\rho = 0,682$ ), seguida de afecto ( $\rho = 0,663$ ), comunicación ( $\rho = 0,659$ ) y empatía ( $\rho = 0,646$ ).

En consecuencia, se acepta la hipótesis específica de investigación, concluyéndose que las dimensiones del cuidado humanizado se relacionan significativamente con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el Hospital Regional de Tumbes, 2023.

**Tabla 7.** Relación entre las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad y bienes tangibles y la percepción del cuidado humanizado de las madres

| <b>Dimensiones de la satisfacción</b> | <b>Rho de Spearman (<math>\rho</math>) con cuidado humanizado</b> | <b>Sig. (bilateral)</b> |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Confiabilidad                         | 0,644                                                             | 0,000                   |
| Responsabilidad                       | 0,615                                                             | 0,000                   |
| Seguridad                             | 0,630                                                             | 0,000                   |
| Bienes tangibles                      | 0,425                                                             | 0,000                   |

Los resultados evidencian que todas las dimensiones presentaron una relación positiva y estadísticamente significativa con la percepción del

cuidado humanizado ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ). Las correlaciones más altas se observaron en confiabilidad ( $p = 0,644$ ), seguridad ( $p = 0,630$ ) y responsabilidad ( $p = 0,615$ ), clasificadas como relaciones altas; mientras que bienes tangibles presentó una relación moderada ( $p = 0,425$ ).

En consecuencia, se acepta la hipótesis específica de investigación, concluyéndose que las dimensiones de la satisfacción se relacionan significativamente con la percepción del cuidado humanizado en madres de neonatos hospitalizados en el Hospital Regional de Tumbes, 2023.

## 4.2. DISCUSIÓN

La hipótesis general planteó que existía relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado en el Hospital Regional de Tumbes, 2023. Los resultados de la presente investigación evidenciaron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ( $p = 0,743$ ;  $p = 0,000$ ), por lo que se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Además, desde el análisis descriptivo, se observó que predominó un nivel bueno de percepción del cuidado humanizado (50,7%) y un nivel muy satisfecho de satisfacción general (62,0%), lo que reforzó la tendencia favorable encontrada.

Estos hallazgos fueron concordantes con lo reportado por Díaz en Ecuador, quien encontró una relación significativa y de alto nivel entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción en pacientes puérperas, concluyendo que a mejor percepción de la atención humanizada, mayor satisfacción del usuario (33). Del mismo modo, coincidieron con Agreda, quien en madres de neonatos hospitalizados en el Hospital Belén de Trujillo reportó una correlación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción materna (38). Asimismo, los resultados guardaron relación con lo encontrado por Alayo, quien evidenció una relación significativa entre cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción en madres de neonatos prematuros, con predominio de valoraciones favorables en ambas variables (35).

De forma complementaria, los resultados también fueron consistentes con estudios que, aunque abordaron variables afines (calidad del cuidado enfermero y satisfacción), mostraron asociaciones positivas importantes. En ese sentido, Montes reportó una relación positiva alta entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de madres de recién nacidos hospitalizados, lo cual respaldó la idea de que la calidad percibida del cuidado influye directamente en la experiencia de satisfacción de las madres (37). Esta coincidencia fortaleció la interpretación de que, en contextos

neonatales, los componentes técnicos y relacionales del cuidado enfermero son determinantes para la valoración materna del servicio.

No obstante, al contrastar con Reaño, se observó una diferencia en el nivel descriptivo de la percepción del cuidado humanizado, pues dicha autora reportó predominio de percepción negativa en madres de la UCIN del Hospital Las Mercedes de Chiclayo (34), mientras que en la presente investigación predominó una percepción global favorable. Esta discrepancia pudo explicarse por diferencias en el contexto institucional, carga asistencial, dinámica del servicio, características de la muestra y condiciones organizacionales de cada establecimiento. Aun así, ambos estudios resultaron relevantes al destacar que el cuidado humanizado constituye un componente crítico de la experiencia materna en neonatología.

En el ámbito local, los hallazgos también guardaron coherencia con investigaciones realizadas en Tumbes. León reportó que las madres percibieron actitudes favorables de las enfermeras en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Regional II-2 de Tumbes (40), mientras que Torres identificó categorías de confianza y desconfianza de las madres hacia el personal de enfermería en neonatología, destacando el papel de la comunicación y las relaciones interpersonales en la construcción de confianza (41). Estos antecedentes locales permitieron interpretar que, en el contexto tumbesino, la dimensión humana del cuidado y el vínculo enfermera-madre siguieron siendo elementos clave en la satisfacción percibida.

En conjunto, la evidencia discutida permitió sostener que el cuidado humanizado de enfermería no solo se relacionó con la satisfacción, sino que actuó como un componente central en la experiencia materna durante la hospitalización neonatal, resultado que tuvo implicancias directas para la mejora continua de la atención en el servicio de neonatología.

La hipótesis específica H1 planteó que existía relación significativa entre las dimensiones respeto, empatía, afecto y comunicación del cuidado

humanizado de enfermería y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados. Los resultados confirmaron esta hipótesis, al evidenciarse relaciones positivas altas y estadísticamente significativas en todas las dimensiones: respeto ( $p = 0,682$ ), empatía ( $p = 0,646$ ), afecto ( $p = 0,663$ ) y comunicación ( $p = 0,659$ ), todas con  $p = 0,000$ .

Estos hallazgos fueron coherentes con Alayo, quien reportó niveles favorables en dimensiones del cuidado humanizado, destacando el respeto, el afecto y la comunicación, así como una elevada aceptación de la atención por parte de las madres de neonatos prematuros, concluyendo también en la existencia de relación significativa entre cuidado humanizado y satisfacción (35). La coincidencia con el presente estudio resultó particularmente relevante, dado que ambas investigaciones se desarrollaron en población materna vinculada a atención neonatal, donde el componente emocional y relacional del cuidado adquiere mayor importancia.

Asimismo, los resultados se encontraron en línea con Díaz, quien informó correlación significativa entre la percepción de atención humanizada y la satisfacción, incluyendo dimensiones asociadas al respeto de valores, comunicación, información y apoyo emocional (33). Aunque las dimensiones específicas no fueron idénticas, existió convergencia conceptual en torno a que los componentes relacionales del cuidado (trato, respeto, comunicación y apoyo) incrementaron la satisfacción de las usuarias.

Por otro lado, la importancia observada en la dimensión comunicación también fue consistente con Echevarría, quien reportó una percepción muy positiva y satisfacción elevada de los cuidadores informales en pediatría, pero señaló la necesidad de mejorar la comunicación y la relación entre cuidador, paciente y enfermera para alcanzar una atención más humanizada y de mayor calidad (32). Este antecedente respaldó la interpretación de que, aun cuando la percepción global del cuidado fue favorable, la comunicación continuó siendo una dimensión sensible y estratégica para consolidar la satisfacción materna.

En el ámbito local, los hallazgos de Torres reforzaron esta interpretación, al mostrar que la confianza de las madres en neonatología se construyó a través del conocimiento del cuidado y de la comunicación, pero también podía deteriorarse por relaciones interpersonales inadecuadas o por preocupación frente al comportamiento del personal (41). Ello ayudó a explicar por qué en el presente estudio, aunque el cuidado humanizado global fue mayoritariamente bueno, las dimensiones específicas se concentraron principalmente en el nivel regular, evidenciando oportunidades de mejora en el vínculo terapéutico cotidiano.

Finalmente, la mayor correlación observada en la dimensión respeto sugirió que el trato digno, la consideración hacia la madre y el neonato y la forma de interacción del personal de enfermería constituyeron elementos especialmente valorados en el proceso de satisfacción. En consecuencia, la discusión de H1 confirmó que los componentes relacionales del cuidado humanizado fueron determinantes en la experiencia materna de la atención neonatal.

La hipótesis específica H2 planteó que existía relación significativa entre las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad y bienes tangibles de la satisfacción y la percepción del cuidado humanizado de enfermería en madres de neonatos hospitalizados. Los resultados confirmaron esta hipótesis, al encontrarse relaciones positivas y estadísticamente significativas entre todas las dimensiones de satisfacción y el cuidado humanizado: confiabilidad ( $p = 0,644$ ), responsabilidad ( $p = 0,615$ ), seguridad ( $p = 0,630$ ) y bienes tangibles ( $p = 0,425$ ), con  $p = 0,000$  en todos los casos.

Las correlaciones más altas se observaron en confiabilidad, seguridad y responsabilidad, lo que indicó que las madres relacionaron la percepción de un cuidado humanizado no solo con el trato interpersonal, sino también con la capacidad del personal para actuar con competencia, oportunidad, consistencia y seguridad. Este resultado fue coherente con la evidencia de Montes, quien reportó relación positiva alta entre calidad del cuidado

enfermero y satisfacción de las madres de recién nacidos hospitalizados (37), y con Agreda, quien encontró asociación significativa entre cuidado humanizado y satisfacción en madres de neonatos hospitalizados (38). En ambos casos, al igual que en la presente investigación, la percepción favorable del desempeño de enfermería se vinculó con una mejor valoración global del servicio.

Asimismo, los hallazgos guardaron relación con Alayo, cuyo estudio mostró que una percepción favorable del cuidado humanizado se acompañó de altos niveles de satisfacción en madres de neonatos prematuros (35). En conjunto, estos antecedentes sugirieron que, en servicios neonatales, la satisfacción de las madres se sustentó en una combinación de factores relacionales y funcionales del cuidado, donde la confianza y la seguridad transmitidas por el personal de enfermería tuvieron un peso importante.

Un aspecto relevante del presente estudio fue que la dimensión bienes tangibles mostró una relación moderada ( $p = 0,425$ ), menor en comparación con las demás dimensiones, y además presentó el mayor porcentaje de insatisfacción (25,4%). Este comportamiento pudo interpretarse como una señal de que las madres valoraron de manera diferenciada los componentes del servicio: por un lado, reconocieron el cuidado humanizado del personal; y por otro, identificaron limitaciones en aspectos físicos o estructurales del entorno. Esta situación resultó consistente con antecedentes y planteamientos que señalaron que la infraestructura, los materiales y las condiciones del servicio pueden influir en la experiencia de atención, aunque no necesariamente definan por sí solos la percepción del trato humanizado (33,37).

También fue pertinente considerar los hallazgos de Casani, quien reportó predominio de satisfacción media en madres en un servicio de pediatría (36), y de Román, quien estudió la satisfacción de madres respecto a la calidad de atención de enfermería en un centro de salud (39). Si bien estos estudios no analizaron exactamente las mismas variables ni la misma población neonatal hospitalizada, aportaron evidencia de que la satisfacción materna

es una construcción multidimensional y sensible tanto al desempeño profesional como a las condiciones del servicio.

En el ámbito local, lo descrito por Torres respecto a la confianza/desconfianza de las madres en neonatología (41) reforzó la idea de que la confiabilidad y la seguridad percibidas en el personal de enfermería constituyeron elementos fundamentales para una percepción favorable del cuidado humanizado. Por tanto, la discusión de H2 permitió sostener que el fortalecimiento del cuidado humanizado requirió no solo mejorar las interacciones enfermera-madre, sino también asegurar condiciones organizacionales mínimas que respalden la atención (especialmente en bienes tangibles).

De manera global, la discusión de las tres hipótesis mostró que la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de las madres se encontraron estrechamente vinculadas en el contexto neonatal del Hospital Regional de Tumbes. La evidencia empírica obtenida fue consistente con antecedentes internacionales, nacionales y locales que resaltaron la importancia del trato humano, la comunicación, la confianza y la calidad del cuidado en la experiencia de las madres de neonatos hospitalizados (31–41). En ese sentido, los resultados respaldaron la necesidad de fortalecer tanto las competencias relacionales del personal de enfermería como las condiciones del servicio, con el fin de consolidar una atención neonatal integral, segura y centrada en la madre y el neonato.

En lo que respecta a las limitaciones, como en cualquier estudio transversal y no experimental, los resultados deben interpretarse con cautela, ya que permiten establecer una relación predictiva-estadística entre variables, pero no inferir causalidad ni dirección temporal. Además, la muestra se obtuvo mediante muestreo consecutivo no probabilístico y se limitó a madres de recién nacidos ingresados en un único centro sanitario; por lo tanto, la extrapolación de los resultados a otros servicios neonatales o entornos institucionales debe tener en cuenta las características organizativas, sanitarias y socioculturales específicas de cada contexto.

Otra limitación es el uso de cuestionarios estandarizados, que, si bien muestran una alta consistencia interna, capturan percepciones subjetivas y pueden haber estado sujetos a sesgos de deseabilidad social, respuestas basadas en la conformidad o influencias emocionales asociadas a la hospitalización del recién nacido. Asimismo, al tratarse de un estudio correlacional bivariado, no se incluyeron variables clínicas, organizativas o sociodemográficas que pudieran modular la satisfacción materna, como la gravedad de la enfermedad del recién nacido, la duración de la hospitalización, la carga de trabajo del personal, los turnos de trabajo o la disponibilidad real de recursos.

Asimismo, los hallazgos tienen implicaciones significativas para la práctica de enfermería neonatal, ya que demuestran que la satisfacción materna depende no solo de los aspectos técnicos de la atención, sino también de la calidad de la relación enfermera-madre. En este sentido, los servicios de neonatología deben fortalecer las estrategias sistemáticas para una atención humanizada centrada en el respeto, la empatía, el afecto terapéutico y una comunicación clara, oportuna y comprensible, integrándolas en los protocolos de atención, los programas de inducción, la supervisión clínica y la formación continua del personal de enfermería.

Además, los niveles más bajos observados en cuanto a bienes materiales y el mayor porcentaje de insatisfacción sugieren la necesidad de vincular el desempeño profesional con mejoras organizativas básicas: disponibilidad de materiales, condiciones físicas adecuadas, privacidad, señalización, comodidad y accesibilidad del entorno. En consecuencia, los hallazgos pueden orientar los planes de mejora continua, las auditorías internas de la calidad percibida y los mecanismos periódicos de retroalimentación materna, con el objetivo de consolidar una atención neonatal segura, humanizada y centrada en la familia.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Existe relación entre la percepción del cuidado humanizado de la enfermera y la satisfacción de las madres del neonato hospitalizado en el Hospital Regional de Tumbes, 2023; por ello, una mejor valoración del cuidado brindado por enfermería se asocia con una mayor satisfacción materna.
2. La percepción del cuidado humanizado de la enfermera fue favorable a nivel general; sin embargo, las dimensiones respeto, empatía, afecto y comunicación requieren fortalecimiento, debido a que constituyen aspectos esenciales en la relación enfermera-madre durante la hospitalización neonatal.
3. La satisfacción de las madres del neonato hospitalizado fue favorable; no obstante, las dimensiones responsabilidad, seguridad y bienes tangibles deben ser reforzadas, especialmente en relación con la oportunidad de la atención, la confianza transmitida y las condiciones físicas y materiales del servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A la Dirección General del Hospital Regional de Tumbes, fortalecer el cuidado humanizado de enfermería dentro de las estrategias de mejora continua institucional, considerando que este se relaciona con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados.
2. A la Jefatura del Servicio de Neonatología y al Departamento de Enfermería, implementar capacitaciones y supervisiones periódicas orientadas a mejorar el respeto, la empatía, el afecto y la comunicación del personal de enfermería hacia las madres de neonatos hospitalizados.
3. A la administración hospitalaria y a la Jefatura del Servicio de Neonatología, mejorar las condiciones de atención relacionadas con la responsabilidad, seguridad y bienes tangibles, priorizando la disponibilidad de recursos, la comodidad del ambiente, la atención oportuna y la seguridad percibida por las madres.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sosa O, Camargo C, Echevarría C, Estrada J. Percepción de la atención humanizada en urgencias de pediatría en un hospital de cuarto nivel en Bogotá, Colombia [Internet]. [Bogotá]: Universidad Militar Nueva Granada; 2020 [citado el 28 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35937/SosaEspitiaOmarDavid2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Organización Mundial de Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado el 28 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Condori L, Honore J. Nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería en el área crítica del Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2020 [Internet]. [Tacna]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2020 [citado el 28 de junio de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4948/221\\_2022\\_condori\\_orocollo\\_lt\\_honore\\_cachicatari\\_jv\\_facsc\\_2da\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4948/221_2022_condori_orocollo_lt_honore_cachicatari_jv_facsc_2da_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
4. Moscoso R. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017 [Internet]. 2017 [citado el 26 de junio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3762/Moscoso\\_ERN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3762/Moscoso_ERN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Valentín L. Percepción del cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina hospital Tingo María 2019 [Internet]. [Huánuco]: Universidad de Huánuco; 2021 [citado el 28 de junio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3309/Valent%C3%ADn%20Vicente%2c%20Leman%20Emerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Hernán F, Célia R, Alfonso H, María R, Inês A, Anna E. Humanized care as a Public Policy. The peruvian case EXPERIENCE REPORT | INFORME DE EXPERIENCIA. Escola Anna Nery [Internet]. 2017 [citado el 29 de

- diciembre de 2022];21(2):20170029. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ean/a/VXLjNcBm5Lv4nZbMsjcYTGb/?lang=en&format=pdf>
7. Palacios L. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú - Corea II – 2 Santa Rosa. noviembre 2019 [Internet]. [Piura]: Universidad Nacional de Piura; 2021 [citado el 28 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2507/ENFE-PAL-CHI-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  8. Campos A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022 [Internet]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado el 28 de junio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8080/T06\\_1\\_44814649\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8080/T06_1_44814649_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  9. Gonzales C, Niño I. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2019 [Internet]. [Callao]: Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado el 28 de junio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6895/TESIS%20NI%c3%91O%20-%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  10. Pinedo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco- 2022 [Internet]. [Huánuco]: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado el 28 de junio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6291/T06\\_1\\_22517562\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6291/T06_1_22517562_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  11. Carabelli E. Entrenamiento en Gestalt: Manual para terapeutas y coordinadores sociales [Internet]. 2022 [citado el 2 de enero de 2023]. p. 1–30. Disponible en: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oUGEEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=movimiento+Gestalt&ots=\\_iM6LZJQBQ&sig=9TYIsRIF0WPahTpjLTeVvtCZ0no#v=onepage&q=movimiento%20Gestalt&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oUGEEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=movimiento+Gestalt&ots=_iM6LZJQBQ&sig=9TYIsRIF0WPahTpjLTeVvtCZ0no#v=onepage&q=movimiento%20Gestalt&f=false)

12. Melgarejo L. Sobre el concepto de percepción. Redalyc Org [Internet]. 1994 [citado el 9 de enero de 2023];1:47–53. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
13. González O. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión” [Internet]. Vol. 15, Aquichan. 2015 [citado el 9 de enero de 2023]. p. 381–92. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/4806/pdf>
14. Del Barco J. Teoría General de la Percepción. En: La Teoría de la Impresión en Hume [Internet]. 2007 [citado el 9 de enero de 2023]. p. 85–96. Disponible en: <https://dadun.unav.edu/retrieve/4571/license.txt>
15. Sánchez N. Sensación y Percepción: Una Revisión Conceptual [Internet]. 2019 [citado el 9 de enero de 2023]. p. 1–31. Disponible en: [http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15739/3/2019\\_NC\\_Sensacion%20y%20Percepcion\\_Sanchez\\_VF.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15739/3/2019_NC_Sensacion%20y%20Percepcion_Sanchez_VF.pdf)
16. Uriarte J. 10 Características de la Percepción [Internet]. 2020 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: <https://humanidades.com/percepcion/>
17. De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ Salud [Internet]. 2018 [citado el 9 de enero de 2023];20(2):171. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
18. Mina C. Cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica privada de Lima, 2022 [Internet]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7501/T06\\_1\\_41262839\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7501/T06_1_41262839_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Espinosa T, Cano M. Cuidados de enfermería en recién nacidos prematuros en la maternidad Matilde Hidalgo de Prócel [Internet]. [Guayaquil]: Universidad de Guayaquil; 2018 [citado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30302/1/1189-TESIS-ESPINOSA%20-%20CANO.pdf>

20. Manrique A, Chávez D, Leyva K, De la Soto S. Nivel de aplicación de los cuidados centrados en el neurodesarrollo del prematuro crítico por el enfermero del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2017 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2017 [citado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/762/Ana\\_Trabajo\\_Investigaci%3%b3n\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/762/Ana_Trabajo_Investigaci%3%b3n_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Yáñez K, Rivas E, Campillay M, Yáñez K. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados [Internet]. el 11 de junio de 2021 [citado el 2 de enero de 2023];10(1):3–17. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
22. Burgos M. Cuidado de enfermería en paciente crítico adulto. 2017 [citado el 2 de enero de 2023];1–57. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4057/TRACAD-EMICO\\_MANCHEGO-VELASQUEZ.pdf?sequence=9&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4057/TRACAD-EMICO_MANCHEGO-VELASQUEZ.pdf?sequence=9&isAllowed=y)
23. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enfermería Global [Internet]. 2012 [citado el 9 de enero de 2023];11(4):316–22. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
24. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. 2019 [citado el 28 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
25. Díaz L, Ballesteros G. Comunicación entre la enfermera y el familiar: una relación entre seres humanos honesta, directa y real. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo [Internet]. el 15 de septiembre de 2021 [citado el 28 de mayo de 2023];23. Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/23%20\(2021\)/145268026004/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/23%20(2021)/145268026004/)
26. Montejano S. ¿Qué es la empatía y cómo desarrollarla? 2019.
27. Ñahuincopa R. Empatía en el cuidado enfermero, en el Hospital Regional de Huancavelica - 2019 [Internet]. [Huancavelica]; 2019 [citado el 28 de

- mayo de 2023]. Disponible en: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9fe7f3eb-3042-4069-949c-03d49b7ffbb9/content>
28. La Madrid K. Comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima, 2019 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2019 [citado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3032/Kathia\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3032/Kathia_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  29. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  30. Román J. Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud del primer nivel de Lima, 2020 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2020 [citado el 27 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4267/Jackeline\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4267/Jackeline_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  31. Ordoñez G. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarias parturientas de una comunidad de Latacunga, Ecuador [Internet]. [Ambato]: Universidad técnica de Ambato; 2021 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32410/1/ORDO%c3%91EZ%20GONZALEZ%20GABRIELA%20ARACELY%20-%20M%20%28sello%29.pdf>
  32. Echevarría C. Percepción del cuidador informal sobre el cuidado humanizado de enfermería en pacientes pediátricos del Hospital Delfina Torres de Concha, Esmeraldas-2021 [Internet]. [Ibarra]: Universidad Técnica del Norte; 2021 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11731/2/06%20ENF%201227%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

33. Díaz M. Percepción del Cuidado Humanizado y Satisfacción de las Pacientes Puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas González” Duran - Ecuador, 2019 [Internet]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2020 citado el 9 de enero de 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46832/Cevallos\\_MCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46832/Cevallos_MCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Reaño K, Villalobos A. El cuidado humanizado desde la percepción de las madres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Las Mercedes, Chiclayo. 2019 [Internet]. [Chiclayo]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2022 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: <https://meet.google.com/neb-rbeo-xwz>
35. Alayo K, Rodríguez S. Cuidado Humanizado de Enfermería y el Grado de Satisfacción en Madres de Neonatos Prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 - 2021 [Internet]. [Trujillo]: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado el 27 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo\\_TKL-Rodriguez\\_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo_TKL-Rodriguez_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Casani C. Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019 [Internet]. [Arequipa]: Universidad Alas Peruanas; 2021 [citado el 27 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9891/Tesis\\_satisfacci%c3%b3n\\_madres\\_cuidado%20profesional%20de%20enfermer%c3%ada\\_servicio%20pediatria\\_hospital%20regional%20Honorio%20Delgado\\_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9891/Tesis_satisfacci%c3%b3n_madres_cuidado%20profesional%20de%20enfermer%c3%ada_servicio%20pediatria_hospital%20regional%20Honorio%20Delgado_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Montes A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020 [Internet]. [Huaraz]: Universidad Peruana Unión; 2021 [citado el 27 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Agreda R, Prado G. Percepción del Cuidado Humanizado de la Enfermera y Nivel de Satisfacción de las Madres del Neonato Hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020 [Internet]. [Trujillo]: Universidad Privada Antenor

- Orrego; 2021 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-8810-9224>
39. Román J. Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud del primer nivel de Lima, 2020 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2020 [citado el 27 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4267/Jackeline\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4267/Jackeline_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  40. León C. Actitudes de las enfermeras percibidas por las madres en alojamiento conjunto del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Regional II-2 de Tumbes 2020 [Internet]. [Tumbes]: Universidad Alas Peruanas; 2021 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9895/Tesis\\_actitudes\\_enfermeras%20percibidas\\_madres\\_alojamiento%20conjunto\\_gineco\\_obstetricia\\_hospital%20regional%20II-2\\_Tumbes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9895/Tesis_actitudes_enfermeras%20percibidas_madres_alojamiento%20conjunto_gineco_obstetricia_hospital%20regional%20II-2_Tumbes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  41. Torres B, Sosa I. Sentimientos de confianza de las madres en personal de enfermería sobre cuidado de sus bebés en Neonatología, Hospital Regional II-2 “José Alfredo Mendoza Olavarría” Tumbes 2018 [Internet]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2019 [citado el 9 de enero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/405/TESIS%20-%20TORRES%20Y%20SOSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  42. Monroy M, Nava N. Metodología de la investigación [Internet]. 1° Edición. Lapslázuli, editor. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo; 2018 [citado el 19 de octubre de 2021]. 1–169 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512>
  43. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta. México: Mc Graw Hill; 2017. 1–634 p.

## Anexos

### Anexo 01 – Operacionalización de variables

| Variable                                                                                 | Definición conceptual                                                                                                                                                    | Definición operacional                                                                                                                                                                                                    | Dimensiones  | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                    | Medición                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>VARIABLE 1:<br/>Percepción<br/>del Cuidado<br/>Humanizado<br/>de la<br/>enfermera</b> | El cuidado es la práctica de numerosas conductas y tipos de acciones destinadas a preservar la vida y reforzar la independencia del sujeto constituye un cuidado.(24,25) | En el contexto de este estudio, la percepción del cuidado humanizado proporcionado por la enfermera se definirá y medirá de la siguiente manera:<br><br>- Deficiente: 1 a 20.<br>- Regular: 21 a 40.<br>- Bueno: 41 a 60. | Respeto      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto a las necesidades del bebé.</li> <li>- Transmisión de esperanza al bebé.</li> <li>- Preocupación por el bebé.</li> <li>- Amabilidad por el bebé.</li> <li>- Optimismo por el bebé.</li> </ul> | Nunca (N)<br>A Veces (AV)<br>Siempre (S) |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                           | Empatía      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de problemas con paciencia.</li> <li>- Apoyo emocional.</li> <li>- Ayuda con iniciativa.</li> <li>- Búsqueda de mejor opción para el bebé.</li> <li>- Comprensión con el bebé.</li> </ul>    |                                          |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                           | Afecto       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cariño con el bebé.</li> <li>- Amor con el bebé.</li> <li>- Contacto físico y visual con el bebé.</li> <li>- Atención adecuada al bebé.</li> <li>- Ayuda a las necesidades del bebé.</li> </ul>       |                                          |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                           | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Buena comunicación.</li> <li>- Palabras de ánimo.</li> <li>- Honestidad.</li> </ul>                                                                         |                                          |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VARIABLE 2:<br/>Nivel de Satisfacción de las madres de los neonatos Hospitalizados</b> | Palomino, Rivera & Tocto (2018) (33), la satisfacción del cliente es una medida de la calidad del servicio recibido basada en las expectativas del usuario entre el nivel de atención ideal y el real, así como los sentimientos y emociones que los clientes tienen respecto a los servicios que han recibido. | De acuerdo con el presente estudio, el nivel de satisfacción entre las madres hospitalizadas neonatales se analizará de la forma descrita a continuación:<br>• Insatisfecho:1-16<br>• Satisfecho :17-32<br>• Muy satisfecho: 33-48 | Confiabilidad    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición a ayudar.</li> <li>- Atención a necesidades del neonato.</li> <li>- Satisfacción de la atención.</li> <li>- Conocimientos de los procesos.</li> </ul> | Ordinal Escala Likert<br><br>Nunca (1)<br><br><br>A Veces (2)<br><br><br>Siempre (3) |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    | Responsabilidad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño correcto.</li> <li>- Cumplimiento de los cuidados.</li> <li>- Trabajo a tiempo.</li> <li>- Atención eficiente ante complicaciones.</li> </ul>           |                                                                                      |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    | Seguridad        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspiración de confianza.</li> <li>- Seguridad en su trabajo.</li> <li>- Cortesía y amabilidad.</li> <li>- Resolución de consultas y dudas.</li> </ul>            |                                                                                      |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    | Bienes Tangibles | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos.</li> <li>- Instalaciones físicas.</li> <li>- Higiene.</li> <li>- Materiales.</li> </ul>                                                                  |                                                                                      |

## Anexo 02 - Instrumento de recolección de Datos

### VARIABLE 1: CUIDADO HUMANIZADO DE LA ENFERMERA

| Preguntas           |                                                                                         | Ítems |         |         |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|---------|
|                     |                                                                                         | NUNCA | A VECES | SIEMPRE |
| <b>RESPETO</b>      |                                                                                         |       |         |         |
| 1.                  | 1. ¿La enfermera demuestra respeto por las necesidades de su bebé?                      |       |         |         |
| 2.                  | ¿La enfermera le transmite esperanza a Usted y a su bebé?                               |       |         |         |
| 3.                  | ¿La enfermera se preocupa por la salud de su bebé?                                      |       |         |         |
| 4.                  | ¿La enfermera es amable con su bebé?                                                    |       |         |         |
| 5.                  | ¿La enfermera es optimista con Usted?                                                   |       |         |         |
| <b>EMPATÍA</b>      |                                                                                         |       |         |         |
| 6                   | ¿La enfermera soluciona problemas con suma paciencia y amor?                            |       |         |         |
| 7                   | ¿La enfermera le brinda apoyo emocional y espiritual?                                   |       |         |         |
| 8                   | ¿La enfermera está dispuesta ayudarle en lo que necesita usted y su bebé?               |       |         |         |
| 9                   | ¿La enfermera busca lo mejor para su bebé?                                              |       |         |         |
| 10                  | ¿La enfermera se muestra comprensiva con su bebé?                                       |       |         |         |
| <b>AFECTO</b>       |                                                                                         |       |         |         |
| 11                  | ¿La enfermera le muestra cariño a usted y al bebé?                                      |       |         |         |
| 12                  | ¿La enfermera le muestra amor a su bebé?                                                |       |         |         |
| 13                  | ¿La enfermera muestra contacto visual y físico a usted y al bebé?                       |       |         |         |
| 14                  | ¿La enfermera le brinda atención adecuada a su bebé?                                    |       |         |         |
| 15                  | ¿La enfermera le ayuda en lo que necesita usted y su bebé?                              |       |         |         |
| <b>COMUNICACIÓN</b> |                                                                                         |       |         |         |
| 16                  | ¿La enfermera escucha atentamente a las necesidades de su bebé?                         |       |         |         |
| 17                  | ¿La enfermera le transmite confianza y seguridad para el cuidado de su bebé?            |       |         |         |
| 18                  | ¿La enfermera utiliza gestos, palabras sencillas, tono de voz adecuado, al comunicarse? |       |         |         |
| 19                  | ¿La enfermera le brinda a usted palabras de ánimo?                                      |       |         |         |
| 20                  | ¿La enfermera es honesta sobre el estado de salud de su bebé?                           |       |         |         |

**VARIABLE 02: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NEONATOS HOSPITALIZADO**

| Preguntas                          |                                                                                      |       |         |         |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|---------|
|                                    |                                                                                      | NUNCA | A VECES | SIEMPRE |
| <b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>    |                                                                                      |       |         |         |
| 1.                                 | ¿La enfermera está dispuesta ayudarle en todo momento?                               |       |         |         |
| 2.                                 | ¿La enfermera atiende a su bebé en lo que más necesita?                              |       |         |         |
| 3.                                 | ¿Se siente satisfecha de la atención que recibe su bebé por la enfermera?            |       |         |         |
| 4                                  | ¿Siente que la enfermera cuenta con conocimientos para realizar su trabajo?          |       |         |         |
| <b>DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD</b>  |                                                                                      |       |         |         |
| 5                                  | ¿La enfermera se desempeña correctamente en su trabajo?                              |       |         |         |
| 6                                  | ¿La enfermera cumple con los cuidados necesarios para el bebé?                       |       |         |         |
| 7                                  | ¿Siente que la enfermera realiza su trabajo a tiempo?                                |       |         |         |
| 8                                  | ¿La enfermera estuvo atenta a alguna complicación que pudo haber presentado su bebé? |       |         |         |
| <b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>        |                                                                                      |       |         |         |
| 9                                  | ¿La enfermera le inspira confianza?                                                  |       |         |         |
| 10                                 | ¿Siente que la enfermera se muestra segura en lo que hace?                           |       |         |         |
| 11                                 | ¿La enfermera tiene un trato de cortesía y amabilidad?                               |       |         |         |
| 12                                 | ¿La enfermera responde a sus preguntas y dudas?                                      |       |         |         |
| <b>DIMENSIÓN: BIENES TANGIBLES</b> |                                                                                      |       |         |         |
| 13                                 | ¿Los equipos que se cuentan para la atención son modernos?                           |       |         |         |
| 14                                 | ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?                               |       |         |         |
| 15                                 | ¿El establecimiento de salud donde usted es atendido está limpio?                    |       |         |         |
| 16                                 | ¿Los materiales utilizados (folletos, periódicos murales) son atractivos?            |       |         |         |

**Anexo 03– Consentimiento Informado**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN**  
**NEONATOLOGÍA**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimada madre de familia, le saluda la Lic. Fiorella Lorelay Rodríguez Hernández, quien realizará un estudio de investigación denominado Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado, Hospital Regional de Tumbes, 2023.

Dicha información es anónima y confidencial.

Yo ..... (escriba un anónimo); declaro voluntariamente ACEPTAR participar en el presente estudio denominado: PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE LA ENFERMERA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL NEONATO, HOSPITAL JAMO - TUMBES, 2023, habiendo sido informada de los beneficios y riesgos que representa, por tanto, doy conformidad a lo anterior, firmando el presente consentimiento.

FIRMA: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_