

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

**Tesis**

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

Autora:

**Lic. Enf. Elizalde Lopez Lorem Fiorella**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

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

Mg. Balgelica Antazara Cervantes Rujel presidente

Mg. Elva Marisela Laban Ramirez Secretaria

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez Vocal

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

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

Lic. Enf. Lorem Fiorella Elizalde Lopez

Autora

Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Asesor

**Tumbes, 2025**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDUICD  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
Tumbes - Perú

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 07 días del mes noviembre del dos mil veinticinco, siendo las 12:00 horas, en la modalidad presencial: aula N-2 del Pabellón de la escuela de Medicina Humana, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 033- 2025/ UNTUMBES – FCS Mg. Balgelica Cervantes Rujel (Presidenta), Mg. Elva Marisela Labán Ramírez (Secretaria), Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Asesor-Vocal). Reconociendo en la misma resolución, al Mg. José Miguel Silva Rodríguez como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL RECIÉN NACIDO HACIA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE TUMBES, 2025**" para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Cuidados Intensivos en Neonatología, presentada por la licenciada:

**Lic. Enf. ELIZALDE LOPEZ LOREM FIORELLA;**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de los sustentantes 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 **Lic. Enf. ELIZALDE LOPEZ LOREM FIORELLA: APROBADA** con calificativo: **BUENO**.

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional 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 1:00. Horas 15 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 07 de noviembre del 2025.

Mg. Balgelica Cervantes Rujel  
DNI N° 29645154  
ORCID N° 0000-0002-3629-6013  
(Presidenta)

Mg. Elva Marisela Labán Ramírez  
DNI N° 05644535  
ORCID N° 0000-0002-5363-1880  
(Secretaria)

Mg. José Miguel Silva Rodríguez  
DNI N° 42474683  
ORCID N° 0000-0002-9629-0131  
(Asesor - Vocal)

cc.  
Jurado (03)  
Asesor  
Interesado  
Archivo (Decanato)  
MPMO/Decano

# Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

por Lorem Fiorella Elizalde Lopez

---

**Fecha de entrega:** 14-nov-2025 10:19p. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2803928910

**Nombre del archivo:** lorem\_segunda\_especialidad\_19-10-2025\_1.docx (752.9K)

**Total de palabras:** 11978

**Total de caracteres:** 68986



Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez  
DNI N° 42474683  
ORCID N° 0000-0002-9629-0131

Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>20%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>11%</b> PUBLICACIONES	<b>11%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	2%
<b>2</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	2%
<b>3</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	2%
<b>4</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
<b>5</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	1%
<b>6</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	1%
<b>8</b>	<b>www.scielo.org.bo</b> Fuente de Internet	1%
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista</b> Trabajo del estudiante	1%
<b>10</b>	<b>rest-dspace.ucuenca.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1%
<b>11</b>	<b>repositorio.unamad.edu.pe</b> Fuente de Internet	

  
 Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez  
 DNI N° 42474683  
 ORCID N° 0000-0002-9629-0131

		<1 %
12	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
15	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
16	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	eugdspace.eug.es Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
22	revistamedica.com Fuente de Internet	<1 %
23	Luis Fernando Moreta Puca, Devora Estefanía Manzano Quisimalín. "Factors that influence patient satisfaction in nursing care: a literature review", Enfermería Cuidándote, 2024 Publicación	<1 %
24	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	



Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez  
DNI N.º 42474683  
ORCID N.º 0000-0002-9629-0131

		<1 %
25	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<1 %
26	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
27	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
28	<b>doczz.com.br</b> Fuente de Internet	<1 %
29	<b>Carla Andréa Costa Alves, Silvia Wanick Sarinho, Rosalie Barreto Belian. "Breaking bad news in neonatal intensive care units", Revista Bioética, 2023</b> Publicación	<1 %
30	<b>Submitted to National University College - Online</b> Trabajo del estudiante	<1 %
31	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
32	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
33	<b>tesis.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
34	<b>Submitted to Kohat University of Science and Technology</b> Trabajo del estudiante	<1 %
35	<b>Submitted to Universidad Industrial de Santander UIS</b> Trabajo del estudiante	<1 %
36	<b>observatorio.campus-virtual.org</b> Fuente de Internet	<1 %



Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez  
DNI N° 42474683  
ORCID N° 0000-0002-9629-0131

37 Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades <1%  
Trabajo del estudiante

---

38 www.researchgate.net <1%  
Fuente de Internet

---

---

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias      < 15 words  
Excluir bibliografía      Activo



Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez  
DNI N° 42474683  
ORCID N° 0000-0002-9629-0131

Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

/100

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26



Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez  
DNI N° 42474683  
ORCID N° 0000-0002-9629-0131

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---

PÁGINA 48

---

PÁGINA 49

---

PÁGINA 50

---

PÁGINA 51

---

PÁGINA 52

---

PÁGINA 53

---

PÁGINA 54

---



Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez|  
DNI N° 42474683  
ORCID N° 0000-0002-9629-0131

## CERTIFICADO DE ASESORIA

Mg. José Silva Rodríguez

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Escuela de enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud.

### CERTIFICA:

El proyecto de tesis: Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025., presentado por la Lic. en Enfermería Elizalde Lopez Lorem Fiorella, fue orientado y asesorado por quien suscribe, de tal modo, brindo la autorización para su respectiva inscripción y presentación a la Escuela Académica Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes para su aprobación, conformidad y revisión oportuna.

Tumbes, 10 de enero del 2025



---

Mg. José Miguel Silva Rodríguez  
Asesor del Proyecto

## DECLARACION DE ORIGINALIDAD

Yo, Lorem Fiorella Elizalde Lopez, identificado con DNI N<sup>a</sup> 45563102 Lic. en Enfermería de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaramos bajo juramento lo siguiente:

- 1) La investigación titulada: Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025, es de nuestra autoría.
- 2) Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado.
- 3) El proyecto de investigación no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis, no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumimos las consecuencias y sanciones de nuestras acciones, para que se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, 10 de enero del 2025



---

Tesista  
Elizalde Lopez Lorem Fiorella

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Rosa Lidia López Cedillo y Salomón Elizalde Vilela, les dedico este logro con todo mi corazón. Cada enseñanza me ha guiado por el buen camino, confiaron siempre en mí dándome fuerzas para seguir adelante.

A mis amados hijos, Miguel Angel Vilchez Elizalde e Izan Amir Vilchez Elizalde, ustedes son la razón de mi inagotable fuerza e inspiración para ser mejor persona cada día.

A mis hermanos, Jessica, Gabriela y Paul, gracias por ser tan unidos, por estar siempre presentes a pesar de la distancia, por cada consejo y apoyo incondicional que me brindan. Han sido una pieza fundamental para sobrellevar cada etapa de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

*La culminación de este trabajo de investigación es el resultado de mucho esfuerzo y ayuda, sin los cuales no habría sido posible lograr.*

*Primero, quiero dar las gracias a la Universidad Nacional de Tumbes, en especial a la Facultad de Ciencias de la Salud, por darme la oportunidad de estudiar este programa de Segunda Especialidad y por darme todo lo que necesitaba para hacer esta tesis.*

*Quiero agradecer de corazón a mi asesor, el Mg. José Miguel Silva Rodríguez. Sus consejos sobre cómo hacer la investigación, su forma tan seria de pensar y sus correcciones me ayudaron un montón.*

*Por último, gracias a los miembros del jurado por leer y calificar mi tesis.*

## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	21
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	26
2.1.	Bases teóricas .....	26
2.2.	Antecedentes .....	30
III.	MATRIALES Y METODOS .....	36
3.1	Descripción del lugar de ejecución .....	36
3.2	Enfoque y tipo de estudio.....	36
3.3	Diseño de investigación.....	37
3.4	Población, muestra y muestreo.....	37
3.5	Criterios de inclusión.....	39
3.6	Criterios de exclusión .....	39
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.8	Procedimiento de recojo de información .....	41
3.9	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	41
3.10	Consideraciones éticas .....	42
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
V.	DISCUSIÓN.....	47
VI.	CONCLUSIÓN.....	52
VII.	RECOMENDACIONES .....	54
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	55
XI	ANEXOS .....	58

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Nivel de satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes,2025.....	44
Tabla N° 2. Nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión satisfacción científica – tecnológica, hacia los cuidados de enfermería en .la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025	44
Tabla N° 3. Nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión satisfacción humana, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025.....	45
Tabla N° 4. Nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión entorno, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025 .....	46

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO 01. Declaración de originalidad.....	58
ANEXO 02. Cuestionario para medir la satisfacción de las madres del recién nacido.....	59
ANEXO 03. Consentimiento informado .....	61
ANEXO 04. Matriz de operacionalización .....	62
ANEXO 05. Matriz de consistencia .....	63
ANEXO 06. Confiabilidad del instrumento .....	64

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos hacia los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional de Tumbes (2025), en tres dimensiones: científico-tecnológica, humana y ambiental. La Metodología fue un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. La técnica e instrumento fue la encuesta y cuestionario estructurado (adaptado a este estudio) con 16 ítems agrupados en sus dimensiones (científico-tecnológica, humana y ambiental), utilizando una escala Likert de 3 puntos (1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Siempre). La muestra fue de 49 madres de recién nacidos hospitalizados en la UCIN del Hospital Regional de Tumbes. Se obtuvo como resultados : Satisfacción general: alta: 2,0 %, media: 81,6 %, baja: 16,3 % y en sus dimensiones: científico-tecnológica: alta 8,2 %, media 75,5 %, baja 16,3 %, humana: alta 40,8 %, media 57,1 %, baja 2,0 %, entorno: alta 59,2 %, media 28,6 %, baja 12,2 %. Se llegó a la conclusión que la mayoría de las madres manifestaron una satisfacción general media (81,6 %). Se observaron puntos fuertes en el entorno (mayor satisfacción «alta»: 59,2 %) y una dimensión humana comparativamente favorable (40,8 % alta). La dimensión científico-tecnológica mostró el mayor margen de mejora (solo un 8,2 % alta; 16,3 % baja), lo que sugiere la necesidad de reforzar la competencia técnica visible, la coherencia de los procedimientos, la eficacia/eficiencia y la comunicación sobre la atención clínica.

Palabras clave: Satisfacción materna, Cuidados de enfermería, Unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN)

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of mothers of newborns with nursing care in the Neonatal Intensive Care Unit of the Regional Hospital of Tumbes (2025), in three dimensions: scientific-technological, human, and environmental. The methodology was a quantitative, non-experimental, descriptive, and cross-sectional study. The technique and instrument used was a structured survey and questionnaire (adapted to this study) with 16 items grouped into dimensions (scientific-technological, human, and environmental), using a 3-point Likert scale (1 = Never, 2 = Sometimes, 3 = Always). The sample consisted of 49 mothers of newborns hospitalized in the NICU of the Regional Hospital of Tumbes. The results obtained were: Overall satisfaction: high: 2.0%, medium: 81.6%, low: 16.3% and in its dimensions: scientific-technological: high 8.2%, medium 75.5%, low 16.3%, human: high 40.8%, medium 57.1%, low 2.0%, Environment: high 59.2%, medium 28.6%, low 12.2%. It was concluded that the majority of mothers expressed medium overall satisfaction (81.6%). Strengths were observed in the environment (highest satisfaction: 59.2%) and a comparatively favorable human dimension (40.8% high). The scientific-technological dimension showed the greatest margin for improvement (only 8.2% high; 16.3% low), suggesting a need to strengthen visible technical competence, consistency of procedures, effectiveness/efficiency, and communication about clinical care.

**Keywords:** Maternal satisfaction, Nursing care, Neonatal intensive care unit (NICU)

## I. INTRODUCCIÓN

La enfermería lleva mucho tiempo adoptando un enfoque centrado en el ser humano y orientado a los resultados, que se remonta a la idea de Florence Nightingale de que la enfermería orientada a los resultados puede alterar la trayectoria de las enfermedades. En los sistemas sanitarios modernos, la satisfacción del paciente es tomado como un indicador de calidad fundamental, especialmente en entornos delicados como las unidades de cuidados intensivos neonatales (UCIN), donde la precisión técnica y la atención emocional deben ir de la mano. Comprender la satisfacción de las madres ofrece información sobre la eficacia de la atención y los resultados emocionales (1).

En las UCIN, la satisfacción materna refleja no solo la supervivencia del bebé, sino también el bienestar emocional, la comunicación y el vínculo afectivo. Cuando la atención de enfermería satisface las necesidades clínicas y emocionales, las madres tienden a confiar más en el sistema, seguir los consejos médicos y participar en el cuidado de sus bebés. Reconocer las percepciones maternas ayuda a identificar deficiencias y a informar sobre mejoras en la prestación de la atención. (1)

Cada año, alrededor de 2,3 millones de recién nacidos (casi el 45 % de la mortalidad de menores de cinco años) mueren durante su primer mes de vida, principalmente debido a la prematuridad, las infecciones y las complicaciones en el parto (2). Los entornos de las UCIN, con alarmas continuas, luces brillantes y procedimientos invasivos, generan altos niveles de estrés en los padres en diversos países. Las investigaciones indican que estos entornos tan estimulantes a nivel sensorial aumentan la angustia de los padres. (3)

Los estudios indican que entre el 60 % y el 80 % de los padres con hijos ingresados en la UCIN experimentan un estrés de moderado a grave. Por ejemplo, el 73,6 % de los padres refieren una ansiedad significativa relacionada con los estímulos de la UCIN, mientras que el 81,4 % refieren estrés relacionado con la relación entre padres e hijos. Estos niveles de angustia pueden afectar al vínculo afectivo, a las estrategias de afrontamiento y a la salud mental materna. (4)

En los países de ingresos bajos y medios, la satisfacción de los padres en las UCIN sigue siendo preocupantemente baja, oscilando normalmente entre el 55 % y el 58 %, según se ha informado en regiones como Etiopía (revisión sistemática que muestra una prevalencia combinada del 57,9 %) (5). Un estudio multicéntrico reciente en el este de Etiopía reveló una satisfacción de solo el 50,5 %, mientras que otro análisis regional exhaustivo informó de una satisfacción del 63 % (IC del 95 %: 58-68 %) (6). Entre los factores que determinan ello se encuentran, de forma sistemática, la comunicación inadecuada entre el personal de enfermería y los padres, la participación insatisfactoria de la familia, la falta de asientos o de señalización para orientarse y las salas de espera mal equipadas (7). Estas deficiencias en la atención relacional y ambiental repercuten negativamente en la satisfacción general, a pesar de la competencia técnica de los servicios clínicos.

Perú registró 217 muertes neonatales en 2011 al 2021, de las cuales el 33 % se atribuyó a la prematuridad, el 20 % a infecciones neonatales y el 13 % a anomalías congénitas. Estas estadísticas ponen de relieve las importantes presiones a las que se ven sometidos los sistemas de atención neonatal, lo que indica los retos clínicos y emocionales a los que se enfrentan las UCIN. Aunque se han emprendido iniciativas nacionales para mejorar la supervivencia neonatal, entre ellas la promoción de la alimentación temprana y las medidas de bioseguridad, las experiencias y la satisfacción de las madres en relación con la atención de enfermería siguen sin investigarse en profundidad. (8)

Brechas en la calidad de la atención a nivel nacional a pesar de los avances clínicos, las investigaciones han revelado que rara vez se evalúa la satisfacción de las madres respecto a la atención de enfermería en las UCIN peruanas, especialmente en lo que respecta a la satisfacción científica- tecnología, humana y de entorno. Los informes preliminares destacan problemas sistémicos como la limitada participación de los padres, el intercambio inconsistente de información y el mínimo apoyo emocional por parte del personal, factores que pueden afectar significativamente la confianza de las madres y la calidad percibida de la atención.

En la región de Tumbes, los servicios de atención neonatal se enfrentan a limitaciones tanto en infraestructura como en personal de enfermería especializado, lo que repercute directamente en la calidad de la atención prestada en las UCIN. A pesar de las políticas nacionales destinadas a reducir la mortalidad neonatal, la región sigue registrando tasas preocupantes de complicaciones relacionadas con la prematuridad, la sepsis neonatal y el bajo peso al nacer (9), afecciones que requieren no solo intervenciones clínicas, sino también un alto nivel de atención de enfermería neonatal. Sin embargo, pocos estudios locales han evaluado si la atención prestada satisface las expectativas y las necesidades emocionales de las madres cuyos recién nacidos están hospitalizados.

Aunque el Hospital Regional de Tumbes es el principal centro de referencia para la atención neonatal en la región, ningún estudio previo ha explorado la satisfacción materna con la atención de enfermería en su UCIN. Esta falta de evidencia local limita la capacidad del hospital para desarrollar intervenciones que mejoren la calidad de la atención basadas en la retroalimentación centrada en el paciente. Además, sin comprender cómo perciben las madres la comunicación, el apoyo emocional y el entorno hospitalario, el personal de enfermería puede contribuir sin saberlo a experiencias hospitalarias negativas y a una menor adherencia al tratamiento.

El presente estudio se justifica teóricamente porque contribuye al creciente conjunto de conocimientos sobre la atención orientada a la familia y la satisfacción materna en los entornos de cuidados intensivos neonatales. Aunque varios estudios internacionales han examinado la calidad de la atención de enfermería en las UCIN, las investigaciones siguen siendo escasas en el contexto peruano, especialmente en zonas regionales o fronterizas como Tumbes, donde el acceso a la atención neonatal especializada suele ser limitado. Al evaluar la satisfacción materna a través de dimensiones científico-tecnológicas, humanas y de entorno, esta investigación contribuye a fortalecer las teorías sobre la atención de enfermería, incluida la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, y apoya el desarrollo de modelos de atención más empáticos y holísticos, adaptados a las necesidades de las madres y los recién nacidos en situaciones de salud vulnerables.

Desde una perspectiva práctica, este estudio proporciona datos esenciales para orientar las mejoras en la calidad de los servicios de enfermería del Hospital Regional de Tumbes. Comprender cómo perciben las madres la atención que reciben sus recién nacidos permite a los administradores de salud y a los gestores de enfermería identificar los puntos fuertes y las deficiencias críticas, especialmente en materia de comunicación, apoyo emocional y entorno de la UCIN. Además, los conocimientos adquiridos en este estudio pueden servir de base para programas de formación específicos para enfermeras, destinados a mejorar sus competencias en materia de participación familiar y capacidad de respuesta emocional.

En este contexto, en relación a la problemática presentada, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos con la atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional de Tumbes en 2025?

El objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos con la atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional de Tumbes, 2025, utilizando un diseño descriptivo, cuantitativo y transversal con una encuesta a 49 madres.

Los objetivos específicos incluyen evaluar la satisfacción dentro de cada dimensión y orientar las intervenciones para mejorar la calidad de la atención de enfermería neonatal y el bienestar materno.

Bajo esta premisa, la estructura del presente proyecto de tesis se especifica de la siguiente manera: I. introducción, II. Revisión bibliográfica, III. Materiales y métodos, IV. Resultados y discusión, V. Conclusiones, VI. Recomendaciones, VII. Referencias, VIII. Anexos

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas

En el ámbito del cuidado de la salud, la satisfacción del paciente es un componente esencial y un reflejo clave de la calidad del servicio. En los sistemas de atención de, el paciente ocupa el centro de todas las actividades, y su nivel de satisfacción considera un indicador primordial para medir la eficacia de los cuidados proporcionados. Este resultado depende tanto de las expectativas del paciente como de la percepción que tenga sobre la calidad del servicio recibido. (10)

De acuerdo con Pascoe (1983), la satisfacción puede definirse como una valoración personal que el paciente realiza acerca de los servicios prestados por los profesionales de la salud, Este juicio está condicionado por percepciones tanto emocionales como cognitivas, lo que implica que la satisfacción no solo se relaciona con la calidad técnica del servicio, sino también con la capacidad de este para cumplir las expectativas individuales del paciente. (11)

Por otro lado, Larson subraya en sus investigaciones que elementos como escuchar al paciente, establecer un contacto cercano, interactuar verbalmente y ofrecer un cuidado personalizado son esenciales para generar una experiencia satisfactoria. Estas acciones, según los hallazgos de Larson, resultan especialmente significativas en pacientes en condiciones complejas, quienes ellos o sus familiares valoran profundamente la atención personalizada que les brinda el personal de enfermería, Larson conceptualiza la satisfacción como una percepción subjetiva de aprobación, que surge cuando el paciente reconoce la relevancia del cuidado recibida en su vida. (11)

De manera general, evaluar el nivel de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería permite identificar tanto las necesidades que se han satisfecho como aquellas que no se han cumplido, Este análisis resulta clave para detectar posibles deficiencias en las intervenciones de enfermería y, a partir de ello, implementar mejoras en los servicios prestados.

Las enfermeras, como personal esencial e los equipos de salud, juegan un papel fundamental al supervisar y atender a los pacientes de manera continua durante su estancia hospitalaria. Entre los factores que determinan la calidad de esta atención se encuentran los valores éticos de las enfermeras, su compromiso con el bienestar del paciente, el uso de un lenguaje accesible y una comunicación efectiva. Además, elementos como un desempeño competente, una comunicación asertiva del estado de salud del paciente y el apoyo emocional son factores que incrementan la satisfacción del responsable de la persona hospitalizada en este caso. (12)

La satisfacción sobre los cuidados de enfermería se puede entender a través de tres dimensiones fundamentales:

- 1) La dimensión humana, que incluye el respeto, el trato amable y el tiempo que el paciente debe esperar para ser atendido. Esta dimensión se enfoca en la actitud que adopta el profesional de enfermería durante la atención de paciente. Además, abarca el desarrollo personal del profesional en enfermería y la interacción que establece con los miembros de su equipo multidisciplinario. Incluyendo algunos indicadores:
  - Amabilidad: Considerada una cualidad esencial en los profesionales de enfermería. Este indicador evalúa el respeto por la dignidad del paciente antes y después de recibir atención. (13)
  - Respeto: Este valor complementa a la amabilidad e implica que el profesional de salud acepte, valore y proteja los derechos del paciente. Incluye además la consideración de sus creencias y prácticas religiosas como parte integral del respeto hacia su identidad. (13)
  - Ética: Este aspecto evalúa el comportamiento del profesional en su capacidad para distinguir entre lo correcto e incorrecto, con el objetivo de tomar decisiones que beneficien al paciente, De la misma forma implica la adherencia al juramento profesional, que guía la resolución de dilemas éticos que pueden surgir en el ámbito laboral. (13)

- 2) La dimensión técnico – científica, que evalúa la capacidad del profesional para resolver problemas de salud. Esta dimensión refleja la capacidad del personal de salud para aplicar sus conocimientos y utilizar los recursos disponibles en favor de los pacientes. La relación entre habilidades técnicas y el trato interpersonal es fundamental en esta categoría, ya que combina calidad científica y tecnológica en las intervenciones clínicas. Se centra tanto en saber “qué hacer” como en “cómo hacerlo”. Entre estos aspectos más relevantes se encuentran:
- Efectividad: este indicador mide el impacto positivo que las intervenciones del personal de salud generan en la población atendida.
  - Eficiencia: representa el máximo nivel de la calidad que se puede alcanzar en la atención al paciente utilizando los recursos disponibles de manera óptima.
  - Eficacia: hace referencia a los resultados obtenidos bajo condiciones ideales, asegurando el cumplimiento de los objetivos planteados.
  - Continuidad: se refiere al tratamiento integral del paciente, procurando que este sea constante y sin interrupciones. (14)
- 3) la dimensión ambiental o de entorno, que se enfoca en la infraestructura y el entorno físico donde se brindan los servicios.
- Esta dimensión aborda las condiciones físicas y emocionales asociadas a la estancia hospitalaria, tanto para los pacientes como para sus familiares. Incluye la evaluación de la infraestructura, el estado de las instalaciones, las condiciones higiénicas y sanitarias del centro, lugar o servicio de atención, relacionados con el entorno hospitalario. (15)

Para la Organización Mundial de Salud (OMS) destaca que la enfermería tiene un rol autónomo dentro de los equipos de atención médica. Este papel se manifiesta en la atención integral que ofrecen las enfermeras, tanto a las personas que se encuentran en cuidados intensivos como a las sanas, en una amplia variedad de situaciones hospitalarias y comunitarias, contribuyendo de manera significativa al bienestar general de paciente. (16)

El cuidado se concibe como una actividad intrínsecamente humana que trasciende la atención meramente enfocada en la enfermedad. Este concepto se fundamenta en la construcción de una relación significativa y en el desarrollo de procesos orientados hacia el bienestar integral del individuo (17) . En el ámbito de la enfermería, el cuidado constituye el núcleo de la profesión, definiéndose como una práctica que exige un profunda compromiso personal y profesional, esta práctica está orientada a preservar, restaurar y fomentar el autocuidado, y se sustenta en una relación terapéutica entre el personal de enfermería y el paciente. (18)

La importancia de considerar los cuidados como una necesidad constante en la vida de los individuos posiciona a la enfermería como un servicio esencial dentro del sistema de salud. La capacidad de ofrecer atención continua, basada en estímulos y formación adaptados a las necesidades del paciente, subraya la relevancia de la profesión como un pilar fundamental en la promoción y preservación de la salud.

Los cuidados más adecuados y detallados de enfermería iniciaron a desarrollarse en la década de los 60 en Estados Unidos, con un fuerte avance en Australia, Inglaterra y Canadá. En Latinoamérica. Sin embargo, en América Latina, su evolución paso de ser incipiente a tener buenos avances. Según diversos autores, los cuidados avanzados deben ser respaldados por marcos teóricos propios de la disciplina, con el objetivo de ofrecer atención holística y personalizada. El término “saber propio de la disciplina” se refiere a la implementación de modelos y teorías científicas diseñadas por enfermeras en base a su conocimiento y experiencia. A pesar de esto, en la práctica clínica persiste una notable debilidad: el desconocimiento y la escasa aplicación de estos modelos, frecuentemente atribuido a su aparente complejidad y a la percepción de que su implementación consume demasiado tiempo. (19)

Esta carencia de modelos teóricos adquiere mayor relevancia en las unidades de cuidados intensivos, donde la atención al paciente exige un alto nivel de complejidad debido a su vulnerabilidad y dependencia.

En estas unidades, la eficacia técnica y la tecnología suelen predominar sobre las relaciones interpersonales y la calidad humana, lo que evidencia la necesidad de reforzar el componente humanista en el cuidado de los pacientes críticos. Entonces el propósito central de la enfermería en el cuidado, fundamentado en acciones e intervenciones que poseen una sólida base científica y humanista. Los modelos teóricos orientan tanto la práctica profesional como el desarrollo de la disciplina, integrando un cuerpo de conocimientos que contribuyen a mejorar la atención en todas las áreas de desempeño de las enfermeras.

## **2.2. Antecedentes**

### **Antecedentes internacionales.**

Zepeda K (20) en el 2021 desarrollo una investigación cuyo objetivo consideró: Evaluar el nivel de satisfacción de las madres y los padres de recién nacidos hospitalizados con respecto a la calidad de la atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) del HUCA. Método: Diseño cuantitativo, descriptivo y no experimental. Técnica e instrumento: La recopilación de datos se llevó a cabo mediante dos herramientas validadas, CareQ y NICSS, que evalúan la satisfacción en los aspectos técnicos, interpersonales y organizativos de la atención. Muestra: Padres de recién nacidos que ingresaron en la UCIN durante 2021. Resultados: El estudio reveló que 89 % de los ítems de CareQ y 85 % de los indicadores de NICSS mostraron un alto nivel en la satisfacción. Por dimensiones, la dimensión científico-tecnológica alcanzó el 89 % (procedimientos, eficacia clínica, competencia técnica), la dimensión humana también se mantuvo alta debido a la empatía y la comunicación, y la dimensión ambiental obtuvo un 85 %, asociada a la organización y la comodidad. Conclusión: El estudio concluyó que la atención de enfermería en la UCIN del HUCA se percibía como de alta calidad en todas las dimensiones, satisfaciendo las expectativas de los padres y estableciendo un punto de referencia de excelencia.

Ramírez C. et al. (21) en el 2020 desarrollo su investigación con el objetivo principal de Analizar la relación entre los cuidadores informales (en su mayoría madres) y las enfermeras profesionales en la atención de los recién nacidos en hospitalización en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales UCIN, Colombia. Método: Diseño cualitativo, fenomenológico-hermenéutico. Técnica e instrumento: Se realizaron entrevistas semiestructuradas en profundidad y se analizaron mediante interpretación temática. Muestra: Diez participantes: cinco cuidadores informales y cinco enfermeras profesionales de un hospital terciario de Colombia. Resultados: Alrededor del 85 % de los participantes describieron una relación positiva entre enfermeras y cuidadores basada en la confianza y la empatía. Alrededor del 70 % destacó la comunicación eficaz como esencial para la atención compartida, mientras que el 40 % expresó su incomodidad con el entorno y los procedimientos hospitalarios. Por dimensiones, la satisfacción humana alcanzó el 85 %, la científico-tecnológica el 70 % y la ambiental el 40 %. Conclusión: El estudio demostró que la comunicación y la empatía fortalecen el vínculo entre enfermeras y cuidadores, fomentando el aprendizaje y la colaboración. Estas interacciones mejoran la calidad humanizada y técnica de la atención neonatal y contribuyen a un mayor bienestar familiar dentro de la UCIN.

### **A nivel nacional**

Fretel Q. et al (22) en el 2023 aplicó su estudio en Huancavelica que contempló como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos con la atención de enfermería prestada en el servicio de atención inmediata y convivencia en el Hospital de Pampas. El estudio siguió un diseño no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo, utilizando un cuestionario como técnica de recopilación de datos. La muestra fue compuesta por 262 madres de recién nacidos, que completaron el cuestionario durante el período comprendido de marzo a julio del 2023. Los resultados indicaron que 65,3 % de las madres expresaron una satisfacción total con la atención de enfermería recibida. Por su parte, un 25,2 % reportó una satisfacción intermedia, por último, el 9,5 % de las madres expresaron insatisfacción con la atención prestada.

Estos hallazgos muestran una tendencia general hacia la satisfacción, pero también revelan una proporción significativa de insatisfacción que requiere atención. En conclusión, a pesar de que la mayoría de las madres estaban satisfechas o muy satisfechas con la atención de enfermería, la presencia del porcentaje de insatisfacción pone de relieve la necesidad de mejorar aspectos importantes en el servicio. Es fundamental realizar ajustes en el proceso de atención para garantizar que todos los recién nacidos y sus madres reciban una atención óptima y de alta calidad.

Asto H. y Condori D. (23) en Puerto Maldonado, en el año 2022, objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de madres con niños hospitalizados con respecto a la atención de enfermería en el área pediátrica del Hospital Santa Rosa. El estudio siguió un diseño no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo. Se aplicó una encuesta como técnica y se utilizó un cuestionario como instrumento de medición, que se administró a 83 madres de pacientes hospitalizados.

Los resultados mostraron que 57,8% (48) de las madres expresaron una satisfacción total, el 35 % (29) expresaron una satisfacción intermedia y el 7,2% (6) expresaron una insatisfacción total. En cuanto a la satisfacción con dimensiones específicas, el 55,4 % (46) de las madres indicaron satisfacción total en relación a los elementos tangibles; el 57,8 % (48) expresaron satisfacción total con la fiabilidad; el 53% (44) expresaron satisfacción total con la capacidad de respuesta; el 56,6 % (47) expresaron satisfacción total con la seguridad; y el 59,0 % (49) expresaron satisfacción total con la empatía. Conclusiones: En cuanto a las características sociodemográficas, el grupo que más resaltó fue el de edades comprendidas entre los 26 y los 35 años, con estudios secundarios y que trabajaban como autónomas. Más de la mitad (57,8 %) de las madres de pacientes hospitalizados se mostraron completamente satisfechas respecto a la atención de enfermería recibida.

Pariasca R. (24) durante el 2022 en Lima, ejecutó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción materna y la atención de enfermería a los recién nacidos en el Hospital San José de Callao. Metodología:

Se usó un estudio cuantitativo con diseño transversal no experimental. Técnica e instrumento: Se aplicó un cuestionario a 130 madres de recién nacidos para recopilar datos.

Muestra: estuvo compuesta por 130 madres de recién nacidos. Resultados: El estudio encontró una relación positiva y significativa entre la satisfacción materna y la atención de enfermería, como lo demuestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,841. Tanto la satisfacción materna como la calidad de la atención fueron altas. Esto sugiere que a medida que aumenta la satisfacción materna, también mejora la calidad de la atención prestada al recién nacido. Además, los resultados evidenciaron una correlación positiva en relación a la satisfacción materna y la atención infantil. Conclusión: Los resultados ponen de relieve la importancia de mejorar la calidad de la atención desde una perspectiva tanto tecnocientífica como humanística. Además, se identificó que la creación de un entorno positivo para la salud materna y neonatal era esencial para mejorar la satisfacción y la calidad de la atención.

Condori L y Honore J. (25) en el año 2020 en Tacna realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con respecto a la atención de enfermería neonatal en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Método: El estudio fue descriptivo, prospectivo y longitudinal. Técnica e instrumento: Se utilizó un cuestionario como instrumento de medición para recopilar datos de las participantes. Muestra: La muestra estuvo compuesta por 54 madres de recién nacidos ingresados en la unidad de cuidados intensivos del hospital. Resultados: Los resultados mostraron que la satisfacción general con la atención prestada en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue fue del 48,1 %. Los niveles de satisfacción variaron en función de las diferentes dimensiones: En la dimensión de accesibilidad, la satisfacción se situó en un nivel moderado (61,1 %). En la dimensión de expresión y simplicidad, la satisfacción también fue moderada (51,9 %). En la dimensión de comodidad, la satisfacción se situó entre moderada y baja (55,6 %). En cuanto a la satisfacción con el control social, el nivel fue de moderado a alto (63,0 %). La satisfacción con la atención y el cumplimiento se calificó como alta (63,0 %).

Conclusión: Los autores concluyeron que la satisfacción general de las madres con la atención neonatal era muy alta. Sin embargo, algunas áreas, como la comodidad y la accesibilidad, podrían beneficiarse de mejoras en beneficio de la calidad general de la atención.

Robles M. (26) durante el año 2020 en Lima desarrollo su estudio contemplando como objetivo el de determinar la relación de la calidad de la atención de enfermería con la satisfacción materna de recién nacidos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital «Víctor Ramos Guardia» de Huaraz. Método: El estudio se desarrolló de forma descriptiva, no experimental, prospectivo y transversal. Técnica e instrumento: Se utilizó un cuestionario para recopilar datos de las participantes, diseñado específicamente para evaluar la satisfacción materna en relación a la calidad de la atención de enfermería. Muestra: El estudio incluyó una muestra de 56 madres de recién nacidos. Resultados: Los resultados mostraron que el 43% de las madres del hospital calificaron la atención de enfermería con una puntuación media (lo que indica una satisfacción media), mientras que el 25% calificaron la atención de enfermería con una puntuación alta (lo que indica una satisfacción alta). Conclusión: Entre las madres que dieron puntuaciones estándar sobre la calidad de la atención, la mayoría indicó una satisfacción moderada, lo que se confirmó con el uso del coeficiente de correlación de Pearson, que indica una relación con dirección positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción materna. Esto pone de relieve que las nuevas madres en el hospital tienden a mostrar niveles moderados de satisfacción con la atención de enfermería prestada.

Torres V. et al (27) durante el año 2020 en Pucallpa aplicó una investigación apoyándose en el objetivo de determinar el nivel de satisfacción materna de niños en hospitalización con respecto a la atención de enfermería recibida como experiencia en el Servicio de Pediatría desarrollado en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Método: se aplicó un diseño No experimental, descriptivo, transversal y prospectivo. Población: 62 madres de niños en hospitalización del Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa desde noviembre a diciembre de 2020. Técnica e instrumento.

Técnica: Encuesta (cuestionario). Instrumento: Cuestionario conformado por 24 ítems. Resultados. Niveles generales de satisfacción entre las 62 madres: Satisfacción intermedia: 51,6 % (32 madres) Satisfacción completa: 25,8 % (16 madres) Insatisfacción: 22,6 % (14 madres) Satisfacción por dimensión: «Tangibles» (entorno/equipamiento): 59,7 % de satisfacción intermedia «Fiabilidad»: 56,5 % de satisfacción intermedia «Capacidad de respuesta»: 53,2 % de satisfacción intermedia «Seguridad»: 56,5 % de satisfacción intermedia «Empatía»: 59,7 % de satisfacción intermedia. Conclusión: Más del 50% de las madres expresaron un nivel de satisfacción intermedio, con inclinación a la satisfacción total, pero una proporción considerable siguió manifestando una insatisfacción.

### **Antecedentes locales**

En la región de Tumbes, no se han realizado estudios específicos en los últimos cinco años sobre la satisfacción materna en relación a la atención de enfermería en las unidades de cuidados intensivos neonatales. Si bien se han llevado a cabo estudios similares en otras partes del Perú, como Lima, Huancavelica y Tacna, existe una clara brecha en la investigación dentro de Tumbes. Esto pone de relieve la necesidad de realizar investigaciones locales para comprender mejor y mejorar los servicios de atención neonatal en la región.

### **III. MATERIALES Y METODOS**

#### **3.1 Descripción del lugar de ejecución**

La investigación se ejecutará en el Hospital Regional de Tumbes, una institución de salud pública ubicada en la ciudad de Tumbes, al norte de Perú. Este hospital es el principal punto de referencia para la región de Tumbes y sus alrededores, y brinda servicios médicos especializados a una gran población. Funciona bajo la supervisión del Ministerio de Salud (MINSA) y desempeña una labor fundamental en la disposición de atención médica integral a madres, recién nacidos y pacientes en estado crítico.

El hospital está equipado con varias unidades especializadas, entre ellas la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN), donde se llevará a cabo este estudio. La UCIN proporciona atención médica y de enfermería continua a los recién nacidos en estado crítico, como los que padecen dificultad respiratoria, prematuridad, infecciones o trastornos congénitos. Cuenta con equipos modernos y un equipo multidisciplinario compuesto por neonatologías, pediatras, enfermeras y otros profesionales de la salud dedicados a garantizar el bienestar y la supervivencia de los recién nacidos.

Este entorno es ideal para la presente investigación, ya que permite la observación directa y la evaluación de las prácticas de cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción materna respecto a los cuidados prestados a los recién nacidos. La relevancia, accesibilidad y volumen de casos neonatales del hospital lo convierten en un lugar adecuado y representativo para el desarrollo de esta tesis.

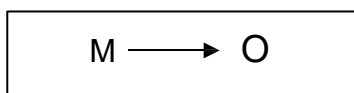
#### **3.2 Enfoque y tipo de estudio**

Se trabajó un estudio básico con un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo porque recopiló o midió información utilizando herramientas estadísticas; y utilizó dicha información en un momento determinado sin tener en cuenta las circunstancias cambiantes o los cambios en las opiniones o decisiones de las personas como objeto del estudio.

### 3.3 Diseño de investigación

El estudio empleó un diseño no experimental, ya que la variable se analizó mediante la aplicación de un cuestionario. La muestra permanecerá sin cambios, ya que el estudio se aplicará en un momento específico y será significativo en microsociología debido a la población objetivo. (28).

La representación del diseño de la investigación se expresa de la siguiente forma:



Donde:

M = Muestra.

O = Observación de la muestra.

### 3.4 Población, muestra y muestreo

#### Población

Se trabajo con una población conformada por las madres de recién nacidos en hospitalización en el servicio de Neonatología del Hospital Regional de Tumbes en los meses de enero y febrero. En ese sentido, la muestra de la presente investigación estará conformada por la población total, atendida en el periodo establecido.

#### Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es el subconjunto de la población del que se recopilan datos y debe ser representativa de la población en mención (p. 173). Para establecer el tamaño de la muestra de este estudio, se contempló el número total de madres cuyos recién nacidos fueron tratados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional de Tumbes durante enero y febrero de 2025,

lo que incluye a 49 madres. La muestra se seleccionó en función de los criterios de inclusión y se excluyó a aquellas que no cumplían las condiciones requeridas. Se trata de un estudio descriptivo que consideró el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención de enfermería prestada en la UCIN. Por lo tanto, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2pqN}{E^2(N - 1) + z^2pq}$$

Dónde:

N = Tamaño de la Población

n = Tamaño de la Muestra, es el dato que se quiere obtener.

E = Es el máximo error permitido, precisión (en investigación se usa un 5%).

Z = Es el grado de confianza. 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

P = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

Aplicando la fórmula, se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.05)(0.95) \cdot 147}{(0.05)^2 \cdot (147 - 1) + (1.96)^2(0.05) \cdot (0.95)}$$

$$n = \frac{(0.182476) \cdot (147)}{(0.365) + (0.182476)}$$

$$n = \frac{26.863532}{0.547476} = 49.05$$

$$n = 49 \text{ madres}$$

## Muestreo

Para este estudio se utilizó un método de muestreo no probabilístico, concretamente el muestreo por conveniencia. El muestreo no probabilístico es adecuado cuando no es posible que todos los miembros de la población presenten posibilidades similares de ser seleccionados. Este suele ser el caso de los estudios descriptivos, como la presente investigación, cuyo objetivo es recopilar datos de los participantes disponibles que cumplan los criterios de inclusión específicos, en lugar de seleccionarlos de entre toda la población.

La muestra de este estudio estuvo compuesta por 49 madres cuyos recién nacidos fueron ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) del Hospital Regional de Tumbes desde enero a febrero de 2025. Estas madres fueron seleccionadas en función de su disponibilidad y su capacidad para cumplir los criterios de inclusión del estudio, que son los siguientes:

### **3.5 Criterios de inclusión**

- Madres que acepten voluntariamente participar en el estudio.
- Madres con recién nacidos que se encontraron más de 3 días hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional de Tumbes.
- Madres que recibieron atención en los meses de enero y febrero de 2025.
- Madres mayores de 18 años.
- Madres que hablen español o cuenten con un traductor disponible.
- Madres sin condiciones físicas o psicológicas que impidan su participación.

### **3.6 Criterios de exclusión**

- Madres que se encuentren en una condición física o psicológica que impida comprender o firmar el consentimiento informado.
- Madres con recién nacidos dados de alta del servicio de Neonatología antes de completar tres días de hospitalización.
- Madres con recién nacidos trasladados a otro hospital durante el período de hospitalización.
- Madres que no deseen participar o se nieguen a firmar el consentimiento informado.
- Madres con recién nacidos que no hayan recibido cuidados de enfermería en el servicio de Neonatología.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En este estudio se aplicó la encuesta como técnica para la recopilación de datos, en dirección al objetivo de determinar el nivel de satisfacción materna de las madres de recién nacidos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) del Hospital Regional de Tumbes.

#### **Instrumento:**

El instrumento utilizado para evaluar esta variable fue un cuestionario. Este cuestionario se componía de varias secciones:

Introducción e instrucciones, en las que se explicaba la intención de la encuesta y cómo debían responder las madres a cada una de las preguntas.

Preguntas de identificación, necesarias para determinar las características demográficas de las madres, diseñadas para ser fáciles de responder y con bajos índices de omisión.

El instrumento utilizado para medir fue adaptado del cuestionario desarrollado y validado por Guerra (2018) en el estudio titulado "Atención de enfermería y satisfacción de las madres de recién nacidos en la Unidad Neonatal del Hospital Regional de Loreto - Iquitos, 2018". Este instrumento fue evaluado en cuanto a su consistencia interna utilizando el método alfa de Cronbach en una prueba piloto, obteniendo una puntuación de fiabilidad de 0,92, lo que indica que las variables están altamente correlacionadas y cumplen el valor mínimo aceptable de 0,7.

Para esta variable, el instrumento constaba de 16 ítems, utilizando una escala ordinal para evaluar la calidad de la atención de enfermería. El cuestionario fue adaptado y validado por el autor, ya que las variables del estudio eran similares, pero en contextos diferentes, lo que permitió la adopción del instrumento.

La validez del instrumento se evaluó a través del juicio de expertos, con cinco enfermeras con maestría y experiencia tanto en la práctica clínica como en la enseñanza universitaria en el Hospital Víctor Ramos Guardia. La validación por expertos dio como resultado una alta puntuación de validez de 0,97.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con 20 madres cuyos recién nacidos estaban hospitalizados en la UCIN del Hospital Regional de Tumbes dos meses antes de que comenzara la investigación. Tras adaptar el instrumento para el estudio, se aplicó la prueba alfa de Cronbach, que arrojó una alta puntuación de fiabilidad de 0,973 para la variable independiente.

### **3.8 Procedimiento de recojo de información**

El proceso de recopilación de datos se llevó a cabo en coordinación con la dirección administrativa y de enfermería de la institución. Posteriormente, se administró el cuestionario para medir la satisfacción de las madres cuyos hijos recién nacidos fueron hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) del Hospital Regional de Tumbes.

Antes de la aplicación, se informó a las participantes sobre los objetivos del estudio y se les invitó a participar voluntariamente con el uso de la firma del formulario de consentimiento informado. Las encuestas se realizaron en la sala de espera entre los departamentos de Cirugía y Ginecología, mientras las madres esperaban para extraer leche materna para sus bebés o inmediatamente después de hacerlo. La cumplimentación del cuestionario duró entre 15 y 20 minutos, y se proporcionó un bolígrafo para facilitar el proceso.

### **3.9 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se realizará la documentación requerida a la dirección del Hospital Regional de Tumbes, con atención a la jefatura del servicio de neonatología para poder obtener acceso al nosocomio y así llevar a cabo el estudio correspondiente.

Después de que se aprueben las respuestas y se tomen las medidas de seguridad necesarias, se aplicara el instrumento de estudio a las madres que cumplan con los criterios de selección y que opten por firmar el consentimiento informado para participar en el estudio.

Luego de completar la recolección de datos necesaria para el tamaño de muestra seleccionado, se continuará con la tabulación de la base de datos mediante el uso de Microsoft Excel 2020 como programa estadístico, para así obtener el porcentaje de las variables que se han estudiado. Asimismo, se recurrirá al procesador SPSS V.23 para confirmar la validez de los datos recaudados y la confiabilidad del proceso de análisis de datos.

A continuación, todos los resultados que se logren alcanzar serán representados mediante tablas de frecuencia y porcentajes.

### **3.10 Consideraciones éticas**

Con la base de los principios básicos establecidos por la Universidad Nacional de Tumbes.

Esta investigación está ajustada a las normas éticas que promueven el respeto por las personas, protegen su salud y salvaguardan sus derechos. Teniendo en cuenta que algunas poblaciones objeto de investigación resultan ser vulnerables y requieren una protección más cuidadosa, se observaron estrictamente los siguientes principios éticos a lo largo del estudio:

Confidencialidad y anonimato: Todos los datos recopilados se mantuvieron estrictamente confidenciales. Se protegió la identidad de las participantes mediante códigos numéricos, lo que garantizó que no apareciera ningún identificador personal en los informes o publicaciones derivados de la investigación.

Principio de no maleficencia: Se hizo todo lo posible por evitar causar daño a los participantes, reconociendo que cada individuo es merecedor de respeto y protección.

Principio de autonomía: Se respetó la capacidad de los participantes para tomar sus propias decisiones libres e informadas respecto a su participación en el estudio. Ninguna madre fue presionada u obligada a participar; la participación fue totalmente voluntaria.

Principio de justicia: Todos los participantes experimentaron un trato igualitario, garantizando la equidad a lo largo del proceso de investigación, con especial atención a aquellos que requerían un mayor apoyo.

Respeto por la dignidad humana: Todas las interacciones con las madres se guiaron por la empatía, el respeto y la profesionalidad, garantizando su comodidad y bienestar durante el proceso de recolección de datos.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Resultados

**Tabla N° 1. Nivel de satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.**

SATISFACCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	ALTO	1	2,0	2,0	
	BAJO	8	16,3	16,3	
	MEDIO	40	81,6	81,6	
	Total	49	100,0	100,0	

#### Interpretación:

De las 49 madres encuestadas, la mayoría (81,6%) expresó un nivel moderado de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería brindados en la unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN). Una proporción menor (16,3%) expresó un nivel de satisfacción bajo, mientras que sólo 2,0% indicó un nivel de satisfacción alto.

Esto sugiere que, aunque la mayoría de las madres perciben los cuidados como aceptables, hay margen de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, en particular abordando las preocupaciones de las que informan de un bajo nivel de satisfacción.

**Tabla N° 2. Nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión satisfacción científica – tecnológica, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025.**

TECNICO - CIENTIFICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	ALTO	4	8,2	8,2	
	BAJO	8	16,3	16,3	
	MEDIO	37	75,5	75,5	
	Total	49	100,0	100,0	

### Interpretación:

En la dimensión científico-tecnológica, el 75,5% de las madres refieren un nivel de satisfacción moderado, 16,3% un nivel bajo y únicamente el 8,2% un nivel alto.

Esto indica que, aunque la mayoría están moderadamente satisfechas en relación con los aspectos técnicos y científicos de los cuidados de enfermería como el uso de equipos médicos, procedimientos clínicos y prácticas basadas en la evidencia, muy pocas percibieron estos aspectos como altamente satisfactorios. Esta dimensión requiere mejoras en la competencia técnica percibida.

**Tabla N° 3. Nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión satisfacción humana, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025.**

		HUMANA		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	ALTO	20	40,8	40,8
	BAJO	1	2,0	2,0
	MEDIO	28	57,1	57,1
	Total	49	100,0	100,0

### Interpretación:

Respecto a la dimensión humana (emocional e interpersonal), el 57,1% de las madres refirieron un nivel de satisfacción moderado, 40,8% un nivel alto y sólo el 2,0% un nivel bajo.

El resultado obtenido es relativamente positivo, ya que casi el 41% de las madres se encontraban muy satisfechas con la empatía, el respeto y la comunicación mostrados por las enfermeras. Esto sugiere que el aspecto de interacción humana de los cuidados de enfermería es un punto fuerte dentro de la unidad.

**Tabla N° 4. Nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión entorno, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025.**

		ENTORNO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	ALTO	29	59,2	59,2	
	BAJO	6	12,2	12,2	
	MEDIO	14	28,6	28,6	
	Total	49	100,0	100,0	

**Interpretación:**

En la dimensión ambiental, el 59,2% de las madres expresaron una alta satisfacción, 28,6% una satisfacción moderada y el 12,2% una baja satisfacción.

Esto indica que la mayoría de las madres estaban satisfechas con el entorno físico de la unidad, incluidas la limpieza, la comodidad y las medidas de seguridad. Destaca el entorno como un aspecto bien valorado de la atención.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados generales de este estudio indican que la mayoría de las madres cuyos hijos recién nacidos fueron hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) perteneciente al Hospital Regional de Tumbes perciben los cuidados de enfermería como aceptables, pero no sobresalientes. Específicamente, 81.6% de las madres reportaron un nivel moderado de satisfacción, 16.3% expresaron baja satisfacción y sólo 2.0% calificaron su experiencia como altamente satisfactoria. Estos resultados sugieren que, si bien se cumplen las normas básicas de atención, existe una brecha considerable en la consecución de altos niveles de satisfacción materna en todos los aspectos de los cuidados de enfermería.

A diferencia del estudio de Fretel et al. (2023) en Huancavelica, el 65,3% de las madres reportó satisfacción completa, y sólo el 9,5% expresó insatisfacción, tasa muy inferior al 16,3% observado en Tumbes. Del mismo modo, en el estudio realizado por Asto y Condori (2022), el 57,8% de las madres se sintieron con una satisfacción completa en relación a la atención de enfermería en la unidad pediátrica, mostrando una mayor percepción global de la calidad de la atención en comparación con Tumbes.

A nivel internacional, el estudio de Zepeda (2021) en España mostró niveles de satisfacción excepcionalmente altos, con 89% de los padres calificando los cuidados de enfermería como buenos y 85% percibiendo cambios positivos en el proceso de atención, demostrando una percepción significativamente más favorable de los cuidados neonatales.

Por el contrario, los resultados de Robles (2020) en Huaraz mostraron que el 42,95% de las madres calificaron los cuidados de enfermería en un nivel medio, similar al 81,6% que reportó una satisfacción moderada en el presente estudio.

Estos paralelismos sugieren que la satisfacción moderada es un resultado común en establecimientos donde el cuidado es consistente, pero puede carecer de excelencia en áreas como atención individualizada, comunicación o apoyo emocional.

El bajo porcentaje de satisfacción alta (2,0%) en este estudio es un punto crítico, que pone de relieve la necesidad de mejorar. Aunque la mayoría de las madres no expresan insatisfacción, pocas consideran que la atención supere las expectativas, una consideración importante en entornos de gran estrés como la UCIN.

En cuanto a la dimensión científico-tecnológica de los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) propio del Hospital Regional de Tumbes es percibida por la mayoría de las madres como moderadamente satisfactoria. Específicamente, el 75,5% de las encuestadas reportó un nivel de satisfacción moderado, el 16,3% expresó una satisfacción baja y sólo el 8,2% calificó esta dimensión como alta. Estos resultados sugieren que, aunque los aspectos técnicos de la atención como la eficacia, la eficiencia, la continuidad y los procedimientos basados en la evidencia están presentes, es posible que no se presten de forma sistemática u óptima desde la perspectiva de las madres.

Cuando se compara con otros estudios, el contraste se hace evidente. Por ejemplo, un estudio realizado por Zepeda en España (2021) mostró que el 89% de los padres calificaron de buena la calidad de los cuidados brindados en enfermería, y el 85% evaluaron positivamente los cambios relacionados con la herramienta NICSS, que también incluye dimensiones técnicas y de procedimiento. Estas cifras significativamente más altas sugieren un mayor nivel de competencia técnica percibida, probablemente debido a protocolos más estructurados o a una mejor comunicación de los procedimientos médicos a los padres.

De manera similar, en el estudio nacional de Asto y Condori (2022) en Puerto Maldonado, el 57,8% de las madres mostraron una satisfacción completa en relación con la confiabilidad de la atención, un indicador estrechamente relacionado con la dimensión científico-tecnológica.

Comparado con el 8,2% de madres en Tumbes que reportaron alta satisfacción, esto muestra una brecha significativa que puede provenir de diferencias en capacitación, infraestructura o estilos de interacción personal-paciente.

Los hallazgos actuales también se alinean con las tendencias observadas en el estudio de Robles (2020) en Huaraz, donde el 42,95% de las madres dio una calificación media a la calidad de la atención de enfermería, y sólo el 25,05% la calificó como alta. Esto apoya la idea de que, si bien las enfermeras pueden ser clínicamente competentes, las percepciones de la calidad técnica pueden seguir siendo moderadas cuando no se satisfacen plenamente las expectativas de las madres de recibir una atención coherente, basada en la evidencia y eficiente. Del mismo modo, en el presente estudio, el 75,5% de las madres de Tumbes manifestó una satisfacción moderada con la dimensión científico-tecnológica, mientras que sólo el 8,2% expresó una satisfacción alta, lo que indica que se trata de un reto compartido en los distintos entornos hospitalarios. Ambos estudios destacan la importancia no sólo de prestar una atención clínicamente sólida, sino también de comunicar claramente los procedimientos y garantizar una profesionalidad visible para mejorar la confianza y la satisfacción que las madres experimentan.

En vista de ello, se consideraría esencial que el equipo de la UCIN del Hospital Regional de Tumbes establezca estrategias para mejorar esta dimensión. Invertir en formación técnica continua, garantizar prácticas de atención coherentes en todos los turnos y mejorar la comunicación de los procedimientos a las madres podría contribuir a aumentar los niveles de satisfacción. En última instancia, salvar la brecha entre el desempeño técnico y la percepción del usuario es crucial para mejorar la calidad de la atención de «adecuada» a «excelente» a los ojos de quienes la reciben.

En cuanto a la dimensión satisfacción humana de los cuidados brindados en enfermería que implica apoyo emocional, respeto, empatía y comunicación interpersonal, este estudio obtuvo resultados relativamente favorables. El 40,8% de las madres se declararon muy satisfechas, el 57,1% moderadamente satisfechas y sólo el 2% poco satisfechas.

Estos resultados ponen de manifiesto que la mayoría de las madres se sienten apoyadas emocionalmente y respetadas por el personal de enfermería perteneciente a la UCIN, lo que indica que el componente interpersonal de los cuidados es uno de los puntos fuertes de la unidad.

Cuando se comparan con otras investigaciones, estos resultados coinciden con las tendencias nacionales. Por ejemplo, Asto y Condori (2022) informaron de que el 59,0% de las madres estaban completamente satisfechas con la empatía, lo que demuestra que los aspectos emocionales y humanos de los cuidados de enfermería se valoran sistemáticamente en todas las regiones. Del mismo modo, en el estudio de Pariasca (2022) en Lima, se encontró una fuerte correlación positiva (Rho de Spearman = 0,841) entre la satisfacción materna y la calidad de la atención, incluidos los componentes humanísticos, lo que confirma que la calidez, la empatía y la comunicación tienen un impacto significativo en la experiencia materna.

Sin embargo, otros estudios revelan áreas en las que la dimensión humana aún podría mejorar. En Condori y Honore (2020) en Tacna, la satisfacción con respecto a la expresión y la sencillez de la comunicación fue sólo moderada (51,9%), lo que sugiere que incluso cuando el apoyo emocional está presente, el estilo o la claridad de la comunicación pueden afectar a la satisfacción. Además, Ramírez et al. (2020) en Colombia enfatizaron la importancia de la comunicación continua y empática entre enfermeras y cuidadores, particularmente en entornos desconocidos y estresantes como las UCIN. Descubrieron que los padres no sólo deseaban información técnica, sino también conexión emocional y tranquilidad por parte del personal de enfermería.

En comparación con estos estudios, los resultados del Hospital Regional de Tumbes indican un rendimiento relativamente bueno en la dimensión humana, pero no excepcional. Con más de la mitad de las madres (57,1%) informando sólo de una satisfacción moderada, sigue habiendo margen para mejorar la coherencia de los cuidados de apoyo emocional, especialmente durante los turnos de noche o cuando la carga de trabajo del personal es elevada.

En la dimensión entorno que tiene en cuenta factores como la limpieza, la comodidad, la iluminación, la ventilación y el entorno físico general de la UCIN, los resultados de este estudio muestran una percepción materna generalmente positiva. En concreto, el 59,2% de las madres manifestaron estar muy satisfechas, el 28,6% moderadamente satisfechas y el 12,2% poco satisfechas. Estos resultados sugieren que las condiciones físicas de la UCIN del Hospital Regional de Tumbes son en gran medida adecuadas y contribuyen positivamente a la experiencia de las madres.

Estos hallazgos son consistentes con los de Asto y Condori (2022) en Puerto Maldonado, donde el 55,4% de las madres experimentaron una satisfacción completa con respecto a elementos tangibles, como el ambiente físico y las instalaciones. De manera similar, Condori y Honore (2020) en Tacna reportaron satisfacción moderada a alta (55.6%) con la comodidad de la UCIN, lo que indica que los factores ambientales son generalmente reconocidos como esenciales para una atención neonatal de calidad.

Por otra parte, algunos estudios señalan la necesidad de seguir mejorando en este ámbito. Por ejemplo, Condori y Honore (2020) también observaron que la satisfacción con la accesibilidad y el control del entorno era solo moderada (61,1%) y, en algunos casos, problemas como el hacinamiento, el ruido o la privacidad inadecuada disminuían la experiencia general. Además, Fretel et al. (2023) hallaron en Huancavelica que, si bien muchas madres estaban satisfechas en general, un notable 9,5% expresó insatisfacción, que a menudo se relacionaba con la incomodidad ambiental o la falta de limpieza y seguridad percibidas.

Por el contrario, el 12,2% de las madres de Tumbes que expresaron una baja satisfacción con el entorno es ligeramente superior al de otros estudios, lo que sugiere que, aunque la mayoría de las condiciones son aceptables, puede haber inconsistencias en relación al entorno del UCIN del Hospital Regional de Tumbes.

## VI. CONCLUSIÓN

Según la evaluación general del nivel de satisfacción, el 81,6% de las madres manifestó una satisfacción moderada, el 16,3% una satisfacción baja y sólo el 2,0% expresó una satisfacción alta. Esto sugiere que, si bien los cuidados de enfermería cumplen las expectativas básicas, existe una clara oportunidad de aumentar la satisfacción general mediante mejoras en la coherencia de la comunicación y los cuidados individualizados.

Con relación a la dimensión científico-tecnológica, mayoría de las madres 75,5% reportó un nivel de satisfacción moderado, mientras que un 16,3% expresó un nivel de satisfacción bajo y únicamente el 8,2% indicó un nivel de satisfacción alto. Estas cifras sugieren que, si bien las madres en general perciben los aspectos técnicos y clínicos de la atención como aceptables, existe una clara necesidad de fortalecer áreas como la efectividad, eficiencia y continuidad en las prácticas de enfermería para elevar los niveles de satisfacción y cumplir con las expectativas de las familias durante una etapa crítica del cuidado neonatal.

En cuanto a la dimensión satisfacción humana del cuidado del área de enfermería ubicado en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales perteneciente al Hospital Regional de Tumbes, se encontró que un 57,1% de las madres reportó un nivel moderado de satisfacción, el 40,8% expresó alta satisfacción y sólo el 2,0% indicó baja satisfacción. Estos resultados sugieren que el apoyo emocional, la empatía y la comunicación interpersonal brindados por las enfermeras son generalmente bien percibidos por las madres. Sin embargo, el hecho de que más de la mitad calificara esta dimensión sólo como moderada pone de manifiesto la necesidad de reforzar la coherencia en los cuidados compasivos y la interacción personal para mejorar aún más la experiencia materna durante la hospitalización de sus hijos recién nacidos.

En relación a la dimensión ambiental de los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional de Tumbes, los hallazgos muestran que el 59,2% de las madres reportó un nivel de satisfacción alto, el 28,6% indicó satisfacción moderada y el 12,2% expresó satisfacción baja.

Estos resultados reflejan una percepción generalmente positiva del ambiente físico, incluyendo limpieza, comodidad, iluminación y ventilación. No obstante, la presencia de un pequeño porcentaje de insatisfacción sugiere la necesidad de mantenimiento y mejoras continuas para garantizar un entorno siempre propicio y seguro tanto para los niños recién nacidos como para sus madres.

## VII. RECOMENDACIONES

Aplicar encuestas periódicas de satisfacción y mecanismos de retroalimentación para detectar precozmente las preocupaciones de las madres, seguidas de sesiones informativas para el personal o sesiones de mejora continua. Esto ayudaría a transformar una satisfacción moderada (81,6%) en una mayor satisfacción al responder directamente a las necesidades y percepciones de los usuarios.

Organizar cursos mensuales de formación técnica y actualización de conocimientos para el personal del área de enfermería ubicado en la UCIN, centrados en protocolos neonatales actualizados, uso de equipos y continuidad de los cuidados. Esto ayudará a aumentar el porcentaje de madres que actualmente califican la atención técnica solo como moderada (75,5%) y a abordar la brecha en la eficacia y eficiencia percibidas.

Reforzar la comunicación empática y las estrategias de apoyo emocional mediante talleres de habilidades interpersonales, escucha activa e inteligencia emocional. Dado que el 57,1% de las madres solo declararon una satisfacción moderada en este ámbito, esta formación podría aumentar la coherencia en la prestación de una atención humanizada.

Mantener y mejorar el entorno físico de la UCIN realizando evaluaciones periódicas de la iluminación, la ventilación y la limpieza. Además, recoger sugerencias de las madres. Aunque el 59,2% declaró un alto grado de satisfacción, abordar el 12,2% con bajo grado de satisfacción ayudará a conseguir un entorno más positivo para todos.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen D. , Robinson C. y Stewart W. Calidad de la atención sanitaria: un análisis conceptual. [Online].; 2017 [cited 2025 agosto 5. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5640472/>.
2. Blázquez M. y Quezada D. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev Med UV. [Online].; 2014 [cited 2025 agosto 6. Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=56023>.
  3. Arenas A. Normas de gestión de calidad del cuidado de enfermeros 2024. [Online].; 2024 [cited 2025 agosto 6. Available from: <https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO PARTE FINAL 2025.pdf>.
  4. Ibarrola I. et al. Evaluación de la satisfacción con los cuidados de Enfermería en el área de hospitalización de cardiología. Enferm En Cardiol Rev Científica. [Online].; 2021 [cited 2025 enero 13. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4180541>.
  5. Caraballo C. y Padilla A. Revisión integradora: percepción de los familiares frente a la hospitalización de sus hijos recién nacidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal. [Online].; 2021 [cited 2025 enero 13. Available from: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4327/Caraballo%20Cogollo%2c%20Sirley%20Angelica%20Padilla%20Argumedo%2c%20Alberth%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  6. Avilés R. y Soto Núñez C. Modelos de Enfermería en Unidades de Paciente Crítico: un paso hacia el cuidado avanzado. Enferm Glob. [Online]. [cited 2025 enero 13. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000200015](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200015).
  7. Santos E., Santos C., Araújo L. y Reis R. O estresse do enfermeiro em unidade de terapia intensiva. GEP NEWS. [Online].; 2018 [cited 2025 agosto 5. Available from: [http://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/viewFile/5236/3669\\_1](http://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/viewFile/5236/3669_1).
  8. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades – MINSA. Muerte fetal y neonatal. [Online].; 2021 [cited 2025 agosto 6. Available from: <https://www.dqe.gob.pe/portal/docs/vigilancia/sala/2021/SE07/mneonatal.pdf>.
  9. Laqui F. Factores neonatales y maternos asociados a mortalidad neonatal - Hospital Regional Tumbes, 2020-2022. [Online].; 2024 [cited 2025 agosto 6. Available from: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d0602b98-462f-4ca5-a9fd-072d6fa27730/content>.
  10. Santos I. et al. Atención de enfermería en la unidad de cuidado intensivo neonatal desde la perspectiva de cuidado intensivo neonatal desde la perspectiva de las enfermeras. Rev Cubana Enfermer. [Online]. [cited 2025 enero 3. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S0864-03192021000200006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S0864-03192021000200006&lng=es&tlng=es).
  11. Ortega L., Rojas V. y Vargas B. Nivel de satisfaccion de los pacientes sobre el cuidado de nfermeria en servicio de emergencia de un hospital nacional. [Online].; 2019 [cited 2025 agosto 6. Available from:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel\\_Ortega\\_Loza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_Ortega_Loza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

12. Zamudio L. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en lima centro. Cuidado y salud pública. [Online].; 2022 [cited 2025 julio 3. Available from: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/218>.
13. Fabian S., Podestá G. y Ruiz A. Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima-Peru. [Online].; 2022 [cited 2025 agosto 6. Available from: <file:///C:/Users/Sandra%20Castillo/Downloads/1589-articulo-fichero-6608-1-10-20220318.pdf>.
14. Escobar V. y Cirineo C. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo. [Online].; 2022 [cited 2025 agosto 6. Available from: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV\\_FCS\\_50\\_4\\_TE\\_Escobar\\_Cirineo\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_50_4_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf).
15. Monzon F. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima. [Online].; 2022 [cited 2025 julio 5. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/58d0b17b-9ef7-40bc-9db5-21e5e0568f1d/content>.
16. Rodríguez L. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. [Online].; 2023 [cited 2025 agosto 6. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7292>.
17. Javier Báez-Hernández F, Nava-Navarro V, Ramos-Cedeño L, Medina-López O.. The Significance of Care in Professional Nursing Practice. [Online].; 2008 [cited 2025 setiembre 21. Available from: [Disponibile en: http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n2/v9n2a02.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n2/v9n2a02.pdf).
18. Alina JRP, de Lourdes GCM. La importancia del cuidado de enfermería. [Online]. [cited 2025 setiembre 21. Available from: <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=82269>.
19. Avilés Reinoso L, Soto Núñez C. Modelos de Enfermería en Unidades de Paciente Crítico: un paso hacia el cuidado avanzado. [Online].; 2014. Available from: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=>.
20. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [Online]. [cited 2025. Available from: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM\\_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5&isAllowed=y).
21. Ramírez C, Quintero C, Cuellar Z, López M, Heredia M, Pulido M. Experiencias de cuidado de padres y profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados intensivos neonatal. [Online].; 2020. Available from: <https://doi.org/10.18041/1794-5232/cultrua.2020v17n2.7660>.

22. Fetel Q. et al. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. [Online].; 2024 [cited 2025 octubre 19. Available from: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2664-32432024000100164](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432024000100164).
23. Asto, H y Condori, D.. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados respecto a cuidados del enfermero en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. [Online].; 2022 [cited 2025.
24. Pariasca R. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao. [Online].; 2022 [cited 2025.
25. J. CLyH. Nivel de satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de enfermería en el área crítica del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2020. [Online].; 2022 [cited 2025 octubre 19. Available from: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB\\_19f1a6886d5b0c1df5850a8d2ee55f5a](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_19f1a6886d5b0c1df5850a8d2ee55f5a).
26. Robles C. 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. [Online].; 2021 [cited 2025 octubre 19. Available from: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e265f99f-d3ce-4b26-b689-40abff6e5953/content>.
27. Torres V et al. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. [Online].; 2020 [cited 2025 octubre 19. Available from: <file:///C:/Users/Sandra%20Castillo/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLasMadresDeNinosHospitalizadosFrente-8178977.pdf>.
28. Gallardo E.. Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. [Online].; 2017. Available from: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf).
29. J Cutan Aesthet Surg. Patient Satisfaction. [Online].; 2010 [cited 2025 octubre 19. Available from: [https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3047732/?utm\\_source=chatgpt.com](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3047732/?utm_source=chatgpt.com).
30. Romeli B. Percepción del cuidado humanizado de enfermería en madres de neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital público. [Online].; 2020 [cited 2025 agosto 3. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/599f2940-8203-4bdb-9a54-b61472241d36/content>.
31. Fretel N, Castro C, Manyari G, Ricra C, Canchari Y, Inga G. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. [Online].; 2014 [cited 2025. Available from: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/425>.

**ANEXO 01. Declaración de originalidad**

Yo, .....; estudiante de la segunda especialidad de en cuidados intensivos del neonato de la Universidad Nacional de Tumbes, el amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) La investigación titulada “Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025” es de mi autoría.
- 2) Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el informe de tesis no ha sido plagiado.
- 3) El informe de investigación no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de la tesis no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, enero del 2025

\_\_\_\_\_  
Nombre:.....

**ANEXO 02. Cuestionario para medir la satisfacción de las madres del recién nacido**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN CUIDADOS**  
**INTENSIVOS EN NEONATOLOGIA**

Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

**I.- PRESENTACIÓN**

Sra. Madre de familia buen día, mi nombre Lorem Fiorella Elizalde Lopez, licenciada en enfermería y actualmente estudiante de la segunda especialidad en Cuidados Intensivos del neonato en la Universidad Nacional de Tumbes.

En esta oportunidad solicito su valiosa colaboración en la presente investigación que tiene por objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025. Las respuestas son anónimas y la información brindada es confidencial.

**II.- Datos generales:** Complete y marque con un aspa en el recuadro que más se ajuste a su realidad

1.- Edad de la madre: \_\_\_\_\_

2.- Grado de instrucción:

Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior Técnica ( ) Superior Universitaria ( )

3.- Ocupación de la madre:

Ama de casa ( ) Trabajadora Indep. ( ) Trabajadora Depen. ( )

Siempre = 3 (Cuando lo realiza siempre).

A veces = 2 (Cuando lo realiza algunas veces).

Nunca = 1 (Cuando nunca realiza esa actividad)

### III. Instrucciones

Estimada madre de familia: A continuación, se le presenta una serie de preguntas con 3 alternativas, Usted responderá con una (x) la que considere más apropiada, en caso de duda, consulte al investigador (a).

ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTIFICO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.- ¿Identifica usted a la enfermera?			
2.- ¿La enfermera, responde a sus dudas e inquietudes en relación a la hospitalización de su bebe?			
3.- ¿La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en cuenta durante la hospitalización de su bebe?			
4.- ¿La enfermera le Brinda seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar durante las sesiones educativas?			
5.- ¿La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su bebe?			
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
6.- ¿Usted fue atendido por la enfermera con igualdad de trato en relación a otras personas?			
7.- ¿La enfermera al dirigirse a usted le llama por su nombre?			
8.- ¿La enfermera estableció con usted un momento de dialogo?			
9.- ¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuye sus miedos?			
10.- ¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?			
11.- ¿La Enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
<b>DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
12.- ¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado?			
13.- ¿Observa que la enfermera muestra interés por el mantenimiento de la limpieza del servicio?			
14.- ¿Usted observó orden en el servicio de neonatología del hospital?			
15.- ¿Los ambientes del servicio de neonatología estuvieron limpios y cómodos?			
16.- ¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindo la enfermera?			

### **ANEXO 03. Consentimiento informado**

Estimado participante:

Le invitamos a participar en el estudio de investigación titulado «Satisfacción de las madres de recién nacidos con respecto a la atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional de Tumbes, 2025».

El objetivo de este estudio es evaluar el nivel de satisfacción de las madres con respecto a la atención de enfermería prestada a sus recién nacidos. Su participación consiste en completar un breve cuestionario que le llevará entre 15 y 20 minutos.

Toda la información que proporcione será confidencial y anónima, y se utilizará únicamente con fines académicos. La participación no conlleva ningún riesgo ni beneficio económico, y usted puede retirarse en cualquier momento sin que ello afecte a la atención que usted o su bebé reciben.

Al firmar este documento, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada y acepta participar voluntariamente en esta investigación.

Tumbes.....de del 2025.

.....

Firma del participante

.....

Firma de la investigadora

#### ANEXO 04. Matriz de operacionalización

**Título:** Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Calificación	Escala
Satisfacción de las madres del recién nacido	Este es un resultado que experimentan los pacientes en función de su satisfacción con la atención brindada por el personal de salud. (29)	Esta es la respuesta expresada por la madre a la atención brindada en el centro de salud en términos de atención general, formas de comunicación y comportamiento profesional.	Satisfacción científica - tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad.</li> <li>- Eficiencia.</li> <li>- Eficacia.</li> <li>- Continuada.</li> </ul>	Alto	1: Nunca. 2: A veces. 3: Siempre.
			Satisfacción humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos fundamentales de la persona.</li> </ul>	Medio	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad.</li> <li>- Ambientación del área.</li> <li>- Iluminación del ambiente.</li> <li>- Ventilación del ambiente.</li> </ul>	Bajo	

### ANEXO 05. Matriz de consistencia

**Título:** Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión satisfacción científica – tecnológica, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025?</p> <p>¿Cuál nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión satisfacción humana, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión entorno, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Tumbes, 2025.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión satisfacción científica – tecnológica, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión satisfacción humana, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres del recién nacido según la dimensión entorno, hacia los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Tumbes, 2025.</p>	<p>Se presenta un estudio descriptivo, por ende, no se plantean hipótesis de estudio.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básico enfoque cuantitativo descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental Transversal</p>

**ANEXO 06. Confiabilidad del instrumento**

Alfa de Cronbach  
basada en elementos

Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,972	,973	16