



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA EN RECIEN
NACIDOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA.
HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, 2022**

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

AUTORA:

SIFUENTES GREGORIO, JENNY HILDA

ORCID ID: 0000-0003-1682-9916

ASESORA:

VILCHEZ REYES, MARIA ADRIANA

ORCID: 0000-0001-5412-2968

HUARAZ – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Sifuentes Gregorio, Jenny Hilda

ORCID ID: 0000-0003-1682-9916

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado
Huaraz, Perú

ASESORA

Vílchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad Ciencias de la
Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Huaraz, Perú

JURADO

Cotos Alva, Ruth Marisol. Presidente

ORCID ID: 0000-0001-5975-7006

Urquiaga Alva, María Elena. Miembro

ORCID ID: 0000-0002-4779-0113

Cóndor Heredia, Nelly Teresa. Miembro

ORCID ID: 0000-0003-1806-7804

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Cotos Alva, Ruth Marisol

PRESIDENTE

Dra. Urquiaga Alva, María Elena

MIEMBRO

Dra. Córdor Heredia, Nelly Teresa

MIEMBRO

Dra. Vílchez Reyes, María Adriana

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que me acogió en esta etapa de formación académica. A toda la plana docente de la Escuela Profesional de Enfermería.

Agradezco al docente tutor, Vílchez Reyes, María Adriana por su apoyo incondicional y orientación para llevar a cabo la presente investigación y lograr mis objetivos.

Gracias a mis padres, hijos, y a mi esposo por estar siempre a mi lado apoyándome en todo momento, porque sin la ayuda de ellos nada sería posible.

Agradezco a las Madres de los Neonatos del servicio de neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz por participar a la presente investigación durante la realización de las encuestas, y al Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz por aceptar llevar a cabo mi tesis en el servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

DEDICATORIA

A La virgencita por guiarme en cada paso que doy, por ser mi abogada ante el Padre, el Hijo Y Espíritu Santo, por darme vida y las ganas de seguir adelante sin desanimarme.

A mi mamita por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha brindado para ser una persona de bien.

A mis hijos y esposo por darme la oportunidad de ser madre, por ser mi fortaleza para seguir adelante, y no rendirme a mitad del camino.

RESUMEN

La esencia de enfermería es el cuidado con amor y ternura, el presente trabajo de investigación tiene como problema general. ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz - 2022? Estudio de tipo cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo, Tuvo como objetivo general: Determinar la Calidad de cuidado de enfermería en pacientes del servicio de neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz - 2022. La muestra estuvo integrada por 110 Madres de Neonatos. La técnica para la recolección de los datos fue la entrevista personalizada y la observación. Los instrumentos a utilizar fueron: Un cuestionario del cuidado de enfermería al recién nacido. Los datos fueron procesados en una base de datos Microsoft Excel para luego ser exportados en una base de datos SPSS versión 25.0. Se obtuvieron el siguiente resultado. Del 100%, de Madres la mayoría refirió que el cuidado de enfermería fue bueno el 67,0% (74). Menos de la mitad manifestó que es malo. Conclusión: La mayoría de las Madres de los Neonatos manifestaron que el cuidado de enfermería fue bueno, menos de la mitad de las Madres refirieron que el cuidado de enfermería fue malo. Además, en las dimensiones del hacer de enfermera, apertura a la comunicación y disposición para la atención más de la mitad de las Madres refirieron que fue bueno.

Palabras claves: Neonatos, Calidad, Cuidado de enfermería

ABSTRACT

The essence of nursing is care with love and tenderness, the present research work has as a general problem. What is the quality of nursing care for the newborn in the neonatology service of the Víctor Ramos Guardia hospital - Huaraz - 2022? Quantitative, cross-sectional study with descriptive design. Its general objective was: To determine the Quality of nursing care in patients of the neonatology service of the Víctor Ramos Guardia hospital - Huaraz - 2022. The sample consisted of 110 Mothers of Neonates. The technique for data collection was the personalized interview and observation. The instruments to be used were: A questionnaire on nursing care for the newborn. The data was processed in a Microsoft Excel database and then exported to an SPSS version 25.0 database. Of the 100%, of Mothers, the majority referred that the nursing care was good, 67.0% (74). Less than half stated that it is bad. Conclusion: Most of the Mothers of the Neonates stated that the nursing care was good, less than half of the Mothers reported that the nursing care was bad. In addition, in the dimensions of nursing, openness to communication and willingness to care, more than half of the Mothers reported that it was good.

Keywords: Neonates, quality Nursing care

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRAC	vi
6. CONTENIDO	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
III. METODOLOGÍA	32
3.1. Diseño de la investigación.....	32
3.2. Población y muestra.....	32
3.3. Definición y Operacionalización de variables.....	33
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	34
3.5. Plan de análisis.....	37
3.6. Matriz de consistencia.....	39
3.7. Principios éticos.....	41
IV. RESULTADOS	43
4.1. Resultados.....	43
4.2. Análisis de resultados.....	47
V. CONCLUSIONES	66
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
TABLA 1.....	43
CUIDADO DEL ENFERMERO(A) AL RECIÉN NACIDO DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022	
TABLA 2.....	44
CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022	
TABLA 3.....	45
CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022	
TABLA 4.....	46
CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág

GRÁFICO DE LA TABLA 1

CUIDADO DEL ENFERMERO(A) AL RECIÉN NACIDO DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022.....43

GRÁFICO DE LA TABLA 2

CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022.....44

GRÁFICO DE LA TABLA 3

CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022.....45

GRÁFICO DE LA TABLA 4

CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022.....46

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la (OMS). 2021. Durante el primer trimestre del año 2020, antes de la crisis del coronavirus, la mortalidad neonatal disminuyó un 15% en comparación con el mismo periodo de 2019, en medio de la crisis del COVID-19, se refleja un aumento de 22%, equivalente a 16 muertes neonatales más en comparación al 2020. En igual periodo del 2021, en medio de la crisis provocada por la pandemia del COVID -19, se refleja un aumento de un 22% equivalente más en comparación al 2020 (1).

Cada año nacen en el mundo 15 millones de neonatos prematuros, muchos de estos neonatos sobrevivientes sufren de algún tipo de discapacidad de por vida, discapacidades relacionadas con el aprendizaje, problemas auditivos, visuales, lo cual supone un gran costo para su familia y la sociedad. Las medidas preventivas son fundamentales en proceso de adaptación y transición del neonato, por ende, los diversos problemas de salud en el recién nacido en el servicio de neonatología son un impacto. En neonatología los profesionales de enfermería tienen un gran reto en mantener la supervivencia del recién nacido, por ello es importante la capacitación constante y actualización en conocimientos científicos y tecnológicos, para brindar un cuidado eficiente, efectivo y eficaz, siendo el cuidado integral primordial para la prevención de daños irreparables (2,3).

La Organización Panamericana De La Salud (OPS). 2022. Se calcula que en la región nacen cada año 15 millones de bebés, de los cuales 115.000 neonatos mueren antes de cumplir un año, también de entre ellos más de 80.000 fallecen durante los primeros 28 días de vida. Así tenemos que cada minuto en

algún lugar del mundo ocho niños mueren en el primer mes de vida, ocho en la primera semana y ocho nacen muertos; de los cuales el 99% pertenecen a países más pobres (3).

Según las encuestas, las últimas cifras disponibles para la mortalidad neonatal correspondiente al 2019 fueron 19.4 por 1,000 nacidos vivos. Las causas de estas muertes corresponden a distrés respiratorio y sepsis, las cuales son muertes evitables. En la crisis de la pandemia, se refleja un 22% de muertes neonatal. En esta pandemia también hubo reducción de mortalidad en recién nacidos prematuros y asenso de mortalidad de neonatos a término. Investigadores determinaron que se debe a confinamiento obligatorio en mujeres gestantes, por ser grupos de riesgo a contraer COVID 19, lo que pudo influir en un mayor descanso de las madres, menos estrés, más horas de sueño, soporte afectivo familiar, mejor alimentación, menor exposición a agentes infecciosos, e inclusive menor contaminación ambiental (4,5).

Por otro lado, en Latinoamérica 2021. Debido a la pandemia por la COVID-19, la mortalidad neonatal aumento a 127 por 100,000 nacidos vivos, anteriormente fue 67 por 100,000 nacidos vivos. Las muertes neonatales se deben a sepsis y asfixia que son prevenibles, pues al parecer la atención es cada vez deficiente ya que la mortalidad está en ascenso, así mismo si no se toman mejoras podríamos observar en años sucesivos un retroceso en la mortalidad neonatal a causa del coronavirus. Actualmente en tiempos de pandemia los profesionales de enfermería se han visto afectadas psicológicamente por la pandemia COVID-19, manifestando que tienen miedo y agotamiento emocional por el exceso de trabajo que realizaron (4).

En un estudio realizado por multinacional 2021. El riesgo de IMC entre los recién nacidos de mujeres con COVID-19 fue mayor 95% que en las mujeres sin diagnóstico de COVID-19. Un total de 416 recién nacidos de madres con diagnóstico COVID-19 fueron evaluados para SARS-CoV-2 57% = 729, 51.5% 220 evaluados en las primeras 24 horas, 369 evaluados en las 48 horas, 84,8% de estos, 54 (12,9%) de neonatos dieron positivos a COVID – 19 (5).

En México, 2021. En el periodo de estudio se registraron 4234 nacimientos, de los que 3648 fueron a términos y 584 prematuros que correspondieron a 13.7% del total de recién nacido. Se registraron 478 ingresos a la unidad de cuidados intensivos neonatales y a la unidad de terapia intermedia neonatal (11.3%). De estos, 300 eran prematuros (51.5%) y 178 a término (4.8%). El Autor refiere que la mortalidad materna y la infantil son los dos de los indicadores más relevantes de justificación social e inequidad de género, que afectan primordialmente a las comunidades rurales y a la población indígena. Aproximadamente 370 mil partos no son atendidos en instituciones de la salud pública y privado, así mismo en México había disminuido, de forma importante, la tasa de mortalidad neonatal en 1990 la mortalidad era 22.1%, en 2018 se obtuvo una tasa de 7.55 (6).

Así mismo en Chile, 2021 el cuidado enfermero en neonatología se ve afectado ya que las enfermeras indicaron que padecen de carga tanto física como emocional por combatir en la primera línea la pandemia Covid-19 laborando más horas debido al incremento de casos confirmados por COVID-19 y debido al toque de queda establecida por el gobierno para evitar la

propagación del virus, Por otro lado, tuvieron bonos, aumento de remuneración y oportunidad laboral como recompensa por el arduo trabajo de enfermería por parte del gobierno. En la actualidad ocasionada por la pandemia, la calidad del cuidado de enfermería se ha visto afectado en todas partes sobre todo en el servicio de neonatología donde el profesional de enfermería debe poseer conocimientos teóricos prácticos además debe tener un trato más humanizado con los neonatos y estar en capacitación constante (7).

En Bolivia 2021. Realizaron un estudio de cuidados de enfermería del neonato crítico en el que tuvo como resultado. El 100% verifica la unidad antes del ingreso, el 67% usa el lavado de manos clínicos, el 42% de las enfermeras monitoriza signos vitales, el 58% valora con el test de APGAR, el 92% considera que existe la necesidad de crear una guía para la correcta admisión del neonato crítico. Así mismo la autora concluye que los cuidados que realizan las profesionales de enfermería durante la admisión del neonato crítico, son aceptables, pero puede fortalecerse aún más, con el fin de ofrecer un mejor servicio (8).

Así mismo a nivel nacional, 2021. El 36% de las defunciones neonatales ocurrieron en las primeras 24 horas de vida y están relacionadas a la asfixia y atención inadecuada del parto. El 42% de las defunciones ocurrieron entre los días 1 y 7 de vida, se relacionan a asfixia e infecciones. La mortalidad neonatal tardía fue 22%, estas defunciones están relacionadas con infecciones, mala atención del neonato principalmente en el hogar o en ambientes hospitalarios. El 93% de las defunciones neonatales notificadas en el presente año reportan atención de parto institucional y el 8% de las defunciones neonatales

ocurrieron en el domicilio (9).

De acuerdo con los datos obtenidos del Sistema de vigilancia epidemiológica del Perú (2021), la mortalidad neonatal llegó a 217 muertes neonatales hasta la semana epidemiológica 07. Las primeras causas de mortalidad neonatal es la prematuridad 33%, en segundo lugar, las infecciones 20%, en tercer lugar, están las malformaciones congénitas 13%, aplicando las medidas de bioseguridad para disminuir las infecciones intrahospitalarias, el uso racional de medicamentos y oxígeno y promover la alimentación precoz con leche materna (10).

Así también en el Perú, 2021. Realizaron un estudio de cuidado enfermero en el recién nacido. En el que tuvo como resultados. El 48% percibieron mala calidad de atención, el 30% regular atención y el 22% percibe buena calidad de atención, con respecto al grado de satisfacción el 42% manifestó que es bajo, el 38% medio y el 20% señala que es alto el grado de satisfacción. De esta manera la autora concluye. El cuidado enfermero según los padres del recién nacido es mala y el grado de satisfacción de los padres del recién nacido Hospitalizado es bajo (11).

Así mismo. En la región Ancash 2021. Realizo un estudio de la calidad de atención del cuidado enfermero del neonato en el que, el autor tuvo como resultado que el 95% de las Madres del recién nacido calificaron como regular al cuidado de enfermería con un nivel medio de satisfacción y el 25% asignó calificación alta con un nivel alta de satisfacción en el que concluyo. Que el mayor porcentaje de Madres dieron una calificación regular al cuidado de

enfermería evidenciando un nivel medio de satisfacción (12).

El Hospital Víctor Ramos Guardia es una de las instituciones de salud de mayor complejidad en la red de establecimiento en la parte de la sierra del departamento de Ancash, tiene como misión garantizar la atención integral en los servicios de salud de la población siendo así una entidad basada en valores. Teniendo un compromiso de mejorar la satisfacción del usuario enmarcados en lineamientos de política de salud y objetivos estratégicos de la DIRESA Ancash siempre garantizando la calidad acceso y oportunidad de prestación de servicios (13).

En ámbito local en el Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, según los registros del Sistema Informativo Neonatal (2021), nacen anualmente 3000 neonatos, de los cuales de 13% a 20% de recién nacidos requieren hospitalización. Entre las primeras causas de mortalidad neonatal son: asfixia, infecciones, prematuridad, malformaciones congénitas, otros (14).

Así también, la unidad de epidemiología (2021). Reporto la mortalidad de 41 neonatos, estos datos muestran un incremento de mortalidad neonatal que alerto a los directivos de la institución en la toma de decisiones estratégicos como: La modificación y mejoramiento de la infraestructura del servicio de neonatología, creando el área de la unidad de cuidados críticos unidad de cuidados intensivos neonatales con más cunas, también con dotación del equipamiento de incubadoras, ventiladores mecánicos, monitores e insumos terapéuticos, citrato de cafeína y surfactante (14).

Frente a esta realidad no son ajenos los neonatos del servicio de neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz durante el año

2021, se atendieron a 150 recién nacidos en la unidad crítica y en intermedio a 500 recién nacidos, haciendo un total de 650 de ambas unidades ya que vienen del callejón de conchucos y Huaylas y otros lugares. Esta demanda de atención aumentada de recién nacido presento un total de 15 a 20 neonatos por día superando así las camas presupuestadas dando lugar al hacinamiento infecciones intrahospitalarias, recarga laboral que ocasionan el agotamiento y cansancio del personal de enfermería, por ende, el cuidado humanizado se ve cada día más precaria en la relación paciente enfermero.

Por otro lado, es necesario estandarizar la dotación del personal de enfermería para garantizar la calidad de atención más humanizada a los pacientes críticos en neonatología. Actualmente debido a la pandemia en la unidad de los cuidados críticos la dotación del personal de enfermería es insuficiente ya que cinco pacientes neonatos son atendidos por un solo personal de enfermería al mismo tiempo y en los intermedios es lo mismo.

El presente proyecto de investigación de tipo cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo, titulado. Calidad de cuidado de enfermería en recién nacidos del servicio de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2022. Tiene como objetivo general: Determinar la Calidad de cuidado de enfermería en pacientes del servicio de neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz - 2022. La muestra estuvo integrada por 110 neonatos. Muestra hallada por formula de proporciones y se eligieron de manera aleatoria simple.

La técnica para la recolección de los datos fue la entrevista personalizada. Los instrumentos a utilizar fueron: un cuestionario para medir la calidad de

atención del cuidado enfermero. Para el análisis de los datos se usaron pruebas estadísticas de distribución de frecuencia. Luego fueron presentados en tablas simples y compuestas. La presente investigación será el inicio de un nuevo conocimiento sobre la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de neonatología en la población de estudio, para entender mejor la problemática existente que influye en su salud y luego de su análisis proponer alternativas de solución al problema.

Las intervenciones que realiza el profesional de enfermería con el recién nacido son múltiples: como el test de APGAR, el test de Capurro, la administración de BCG, HVB, administración de vitamina k, el control de signos vitales, medidas antropométricas, colocación de catéter central de inserción periférica, colocación de sonda vesical, sonda orogástrica, preparación e instalación de ventilador mecánico, la colocación de catéter umbilical, control de hemoglucotest, administración de surfactante, drenaje torácico, aspiración de líquido meconial, otros. Que conlleva a la falta de tiempo para interactuar con la madre y familiares del neonato, que en la mayoría de los casos vemos los malos entendidos de las Madres del recién nacido con el personal de enfermería.

El Hospital Víctor Ramos Guardia se encuentra en la provincia de Huaraz tiene su patrón espiritual el Señor de la Soledad que sale de procesión cada año, el mes de mayo quienes le ofrecen fidelidad ciega ya que rezan siempre que vean necesario, piden solución, a este patrón, por cualquier problema que se les presenta en la vida diaria, diariamente le llevan vela pidiendo les solucionen

sus problemas de todo tipo ya que creen que para el Señor de la Soledad no hay nada imposible.

La ciudad de Huaraz, ubicado en el distrito de Huaraz provincia de Huaraz que geográficamente Limita por el norte: con las provincias de Yungay y Carhuaz, por el Este con la provincia de Huari, por el Sur con las provincias de Recuay y Aija y por el Oeste con las provincias de Casma y Huarney.

A esta ciudad le brinda su servicio de salud el Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz perteneciente a Micro Red Huaylas sur. El Hospital Víctor Ramos Guardia cuenta con amplios ambientes y equipos modernos. Los servicios que brinda son: medicina, ecografías, tomografías, radiografías, ginecología obstetricia, control de crecimiento y desarrollo, inmunizaciones, servicio de odontología, planificación familiar, servicio de laboratorio, cirugía, ginecología neonatología atención del parto, pediatría, traumashoc, unidad de cuidados intensivos, unidad de cuidados intensivos neonatales, patología así también hay el servicio de admisión triaje, servicio de farmacia, tópico de enfermería, servicio de emergencia, entre otros, atención las 24 horas del día.

Entre los recursos humanos cuenta con médicos cirujanos, urólogos, oftalmólogos, ginecólogos, gastroenterólogos pediatra, otorrinolaringología, cardiólogo, neumólogo, dermatólogo, neurólogo, neurocirujano, odontólogo, además cuenta con, licenciadas en enfermería, hay tres consultorios de crecimiento, psicología, técnicas en enfermería, personal de farmacia, personal estadístico y personal de limpieza. La infraestructura es de material noble; cuenta con internet, luz, agua y desagüe, alumbrado público e interno y externo dentro de la institución es de categoría de nivel II- 2.

Según Sistema Informativo Neonatal 2021. Sobre prevalencia de enfermedades más comunes y encontramos asfixia neonatal 20% Hipoxia neonatal 30%, prematuridad 30%, malformaciones congénitas 10% infecciones 20% policitemia, 10% ictericia neonatal 15%, síndrome aspiración meconial 10%, y otros 7% (15).

Frente a estos problemas de salud se considera pertinente plantear el siguiente enunciado del problema

Enunciado del problema

¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en el recién nacido en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Guardia Huaraz 2022?

Objetivos de la Investigación:

Objetivo General:

- Determinar la calidad del cuidado de enfermería en recién nacido del servicio de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

Objetivo Específico:

- Identificar la calidad del cuidado de enfermería al recién nacido según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.
- Identificar la calidad del cuidado de enfermería en recién nacidos según la dimensión apertura a la comunicación enfermero (a) paciente en el servicio de neonatología de Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.
- Identificar la calidad del cuidado de enfermería en recién nacidos según la dimensión disposición para la atención en el servicio de neonatología de Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

Justificación de la investigación:

El estudio es relevante porque contribuirá a proponer lineamientos en la práctica del cuidado humanizado de enfermería al neonato y su madre, también concientizará a adquirir conocimientos teóricos y prácticos en el cuidado integral al recién nacido contribuyendo a mejorar cada día la calidad del cuidado en neonatología dentro de un modelo humanístico.

Los resultados del presente estudio de investigación tendrán gran relevancia porque al fortalecer la relación en la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción a la madre que brinda el profesional de enfermería, se contribuirá a mejorar la calidad de atención al neonato también buscará nuevas estrategias para optimizar mejor calidad del cuidado de la salud del usuario.

La presente investigación procesará información valiosa, del cuidado humanizado en neonatos y sus madres, información relevante que será utilizado por los gestores y directores de la institución de salud, servirá para fomentar un trato más humanizado en el servicio de neonatología valorando la dignidad humana en la población infantil.

La importancia de la presente investigación se debe a que el servicio de cuidados neonatales es un área donde se presta atención al neonato en situaciones críticas lo que significa que los cuidados que brinda el personal de enfermería deberían ser rápidos, eficientes y efectivos ofreciendo una atención inmediata, ya que los minutos que transcurren son importantes para salvar la vida del neonato.

El profesional de enfermería del servicio de neonatología debe contar con conocimientos claros, con una formación excelente, sobre el manejo de toda la

unidad y sus equipos, sobre todo tener conocimientos de ventilación mecánica reanimación RCP básico, para actuar inmediatamente cuando se presenta alguna situación de urgencia.

Los resultados que se obtendrán de la presente investigación serán valiosos para la institución, porque va proponer estrategias para mejorar la organización de la unidad, también serán importantes para el profesional de enfermería por que mejorara su interés de adquirir conocimientos tanto teóricos, prácticos y a tener un trato más humanizado, incentivara adquirir habilidades y destrezas en los procedimientos y cuidados al neonato crítico. Por ende, será para el beneficio del neonato crítico ya que permitirá acceso a una atención digno, rápido y oportuno.

En el Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz servirá para concientizar a equipo de enfermería concientizará a que brinde un cuidado humanizado en el servicio de neonatología mejorando cada día la calidad del cuidar de enfermería más humano y prevenir futuros complicaciones de salud en el neonato. Facilitará al personal de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia obtener información sobre la calidad del cuidado de enfermería prestada al usuario permitiendo elaborar estrategias, proyectos de mejora a corto mediano y largo plazo que fortalezcan la calidad del cuidado de enfermería a los pacientes neonatos.

A los futuros estudiantes de enfermería les servirá como referencia para estar más motivados a investigar este tema, u otros temas relacionados con la salud de la población infantil y de esa manera contribuirá mejorar la calidad de

cuidado de enfermería teniendo en cuenta de un trato más humano más empático con la población infantil.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación:

Para la presente investigación se encontraron los siguientes estudios.

Investigaciones en el ámbito internacional:

Jaramillo L y Osorio S, (16). En su estudio titulado. Calidad del cuidado de enfermería y percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología Medellín Colombia 2021. Objetivo: Describir la calidad del cuidado de enfermería a partir de la percepción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de neonatología Medellín (Colombia). Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal Resultados: Monitorea y hace seguimiento 95.2%, Accesibilidad 90.8%, Mantiene relación de confianza 88.6%, Conforta 87.2%, Explica y facilita 86.3%. Conclusión. Los padres perciben de manera positiva el cuidado de enfermería que sus hijos reciben en la unidad neonatal. Sin embargo, es posible establecer la necesidad de fortalecer aspectos como las relaciones interpersonales y los procesos de comunicación.

Ruiz J, Cerino J, Tamariz M y cols, (17). En su estudio titulado. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución de salud pública. México. 2021. Objetivo: Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Metodología: El estudio fue descriptivo, transversal, en una muestra compuesta por 90 participantes. Resultados: En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos 626 es de satisfacción

global. La mayoría de los pacientes con un (67.8%) indicaron estar satisfechos con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%). Conclusiones: Más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería

Lores E. (18). Es su investigación titulada. Cuidados humanizados en neonatología: nuevo desafío práctico de Enfermería. Cuba. 2021. Cuyo objetivo fue: El objetivo principal de este trabajo ha sido identificar las evidencias científicas que sustentan desde la actuación de Enfermería el cuidado humanizado en neonatología. Métodos: Para llevar a cabo esta revisión narrativa se ha realizado una búsqueda bibliográfica en las bases de datos: Google académico, Pub Med y Scielo. Resultados: Contribuir a profundizar el análisis de esta temática e identificar políticas eficaces y equitativas, que permitan al profesional de salud brindar un cuidado no solo de excelencia, sino más humanizado. Concluyo. Más de la mitad de las madres que participaron en este estudio de manera general manifestaron que el cuidado de enfermería fue adecuado

Lagla G, Patricia J. (19). Realizó un estudio titulado “Rol de enfermería en la vinculación de los padres en el cuidado y adaptación del prematuro en el hospital general Latacunga en el área de Neonatología- Ecuador. El objetivo fue determinar el cuidado que desempeña el personal de enfermería para el logro de la vinculación de padres en el cuidado y adaptación del prematuro en el servicio de neonatología del Hospital General Latacunga. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal. Los resultados mostraron que el 92 % del personal desempeñaba un cuidado

regular del recién nacido prematuro, el 55% refirieron el personal de enfermería brinda un trato amable. Llegando a la conclusión que el rol que desempeña el personal de enfermería influye de manera directa en la participación de los padres en el cuidado y adaptación del prematuro.

Condori C, (20). En su tesis. Cuidado postural del prematuro extremo en terapia intensiva neonatal, Hospital Universitario Hernández Vera, julio - octubre 2018. Tuvo como objetivo. verificar la aplicación del cuidado postural del prematuro extremo por el profesional de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal Hospital Universitario Hernández Vera, julio - octubre 2018. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal. Resultados. En supino hay falencias con el 75% en colocar las rodillas en semiflexión. La técnica de posicionamiento prono hay falencias con el 50% en prevenir la extensión de la cabeza. La técnica de posicionamiento lateral hay falencias con el 67% en poner de mano en mano. Conclusión. evitar el arqueamiento del cuerpo, la baja saturaciones de oxígeno por la mala postura del prematuro extremo, como al igual las deformidades.

Investigaciones en el ámbito nacional:

Leyva M y Pacheco K, (21). En sus estudios titulados Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el hospital ventanilla – 2021. Cuyo objetivo fue: Determinar la calidad de atención de Enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en el Hospital Ventanilla – 2021. Metodología: Fue descriptivo, de corte transversal cuantitativo. Resultados: del 100% (50), se tiene que 48% (24) perciben mala calidad de atención, el 30%(15) perciben regular y el

22%(11) perciben buena calidad de atención. Respecto al grado de satisfacción el 42% (21) es bajo, el 38% (19) medio. Conclusiones. La calidad de atención de Enfermería según los padres del recién nacido es mala y el grado de satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado es bajo en el Hospital Ventanilla – 2021.

Conchucos M, Crisel M (22). En sus estudios titulados Percepción de la madre puérpera sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2019. Cuyo objetivo fue: Determinar la percepción de la madre puérpera ante el cuidado humanizado del profesional de enfermería. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao. 2019. Metodología: estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Resultados: El 65.56% de madre perciben que brindan un cuidado humanizado, el 21.11% manifestó que algunas veces, el 12.22% siempre tiene un cuidado humanizado Conclusiones: Se determinó que la madre puérpera percibe que casi siempre brindan un cuidado humanizado el profesional de enfermería en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Paredes F, (23). En su investigación Titulado Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres. Servicio de alojamiento conjunto – Neonatología Hospital Estatal Paita – Piura. Objetivo: Determinar la Calidad del cuidado Enfermero en neonatos según las madres en el servicio indicado. Metodología: El estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo. En los resultados se estimó el puntaje de buena calidad 22% y mala, 21%. obteniendo como resultado que el 100% refieren que la calidad del cuidado es

bueno. Concluyendo que todas las madres manifestaron haber recibido un cuidado de calidad en la atención de su recién nacido por parte del enfermero, a pesar de ser pocas ante la gran demanda de pacientes.

Quispe Z, Flores A y Bonifaz P, (24). En su estudio Calidad del cuidado de enfermería al recién nacido en alojamiento conjunto, Hospital Santa María del Socorro, Ica-2020. Objetivo: Analizar la calidad del cuidado de enfermería al recién nacido en alojamiento conjunto, en el Hospital Santa María del Socorro de Ica. Métodos: Estudio no experimental, descriptivo, transversal. Resultados: El 78,3% de las madres perciben calidad del cuidado de enfermería buena, 12,5% excelente, y 9,2% mala calidad. Grado de instrucción (35%), instrucción superior (62,5%), número de hijos: 1 hijo (56,7%), estado civil conviviente (50,8%), ocupación estudiante (33,3%), e ingreso económico S/860 a 1200 soles (35,8%). Conclusiones: En forma global, así como en sus dimensiones la calidad del cuidado de enfermería es buena.

Díaz R, (25). En su investigación. Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral con la calidad del cuidado de enfermería en tiempos del COVID-19, en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, se realizó una investigación descriptiva correlacional de diseño transversal, Se encontró como resultados. como Altos (62,9%). Las dimensiones, la disponibilidad para el cuidado, resultado del cuidado fueron Altas (62,9%). Se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente ($p < 0,05$) y la calidad del cuidado de enfermería a nivel

general y sus dimensiones, en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray fue malo.

Investigación en el ámbito local.

Huamán C y Quito F, (26). En su investigación titulada conocimiento y práctica del cuidado humanizado del profesional de Enfermería, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018. Tuvo como objetivo: Determinar la relación del conocimiento con la práctica del cuidado humanizado del profesional de enfermería, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018. El Tipo de estudio fue cuantitativo, analítico, prospectivo y transversal. resultados: del 27,5% de enfermeros que conocen el cuidado humanizado, solo el 7,5% lo practica, mientras que el 72,5% de enfermeros que no conoce el cuidado humanizado, el 17,5% lo practican. Concluyo. no hay relación entre el conocimiento y la práctica del cuidado humanizado del profesional de enfermería

Blas L, (27). En su investigación titulada Cuidado humanizado de enfermería a la madre primeriza y su recién nacido hospital Víctor Ramos Guardia–Huaraz–2020. Cuyo objetivo general: fue conocer cómo es el cuidado humanizado que brinda la enfermera a la madre primeriza y su recién nacido en el Hospital Víctor Ramos Guardia. La metodología que se utilizó fue: Investigación de trayectoria cualitativa, descriptiva. Resultados. El 100% refirió no todas las enfermeras brindan el cuidado humanizado. Conclusión: Se concluye que: No todas las enfermeras brindan el cuidado humanizado a las madres primerizas y su recién nacido. Los procedimientos y la administración

de medicamentos son acciones que prevalecen al momento que la enfermera atiende a la madre primeriza.

Villacorta C, (28). Realizó un estudio titulado Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2018. El objetivo fue determinar la calidad de atención y la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menores de 11 años atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz. La metodología. se realizó un estudio de tipo aplicada y correlacional. Diseño no experimental. Los resultados el 89,9% de los padres manifestaron que la atención fue alta, el 89, 2% manifestaron estar satisfechos, el 82,7%, opinaron que el nivel de calidad de atención fue alto. Conclusión: Se ha demostrado que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre del recién nacido atendido en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo.

Robles M, (12). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2020. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia”, Huaraz 2020. Metodología: El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, prospectivo de corte transversal. En los resultados se estimó que el 42.95% de las madres de los recién nacidos dieron una calificación regular el 25% que asignó una calificación alta Conclusión: El mayor porcentaje de las madres que dieron una calificación regular a la calidad

del cuidado enfermero evidenciaron un nivel medio de satisfacción.

Antonio L, (29). En su investigación titulada. Cuidados de enfermería en la promoción de la salud y determinantes de salud de los adultos del caserío de Llactash-Independencia-Huaraz. Objetivo: Determinar relación entre el cuidado de enfermería en la promoción y determinantes. Estudio tipo: Cuantitativo, descriptivo, correlacional, doble casilla. Resultados: Más de la mitad brinda cuidado adecuado y menos de la mitad brinda cuidado inadecuado. En los determinantes de salud biosocioeconómicos: menos de la mitad tienen secundaria completa, En redes sociales y comunitarias: la mayoría recibe otro apoyo social del estado, no hay pandillaje. Conclusión. En relación al cuidado de enfermería en la promoción de salud de los adultos del caserío de Llactash -Independencia -Huaraz; la mayoría refiere que el cuidado enfermero es adecuado y menos de la mitad refiere que es inadecuado

2.2 Base teórica de la investigación

En la presente investigación se establece en las bases conceptuales de Watson J. el interés de enfermería es comprender la salud, la enfermedad y la experiencia humana. La ciencia del cuidado, se visualiza en un intento por definir un resultado de actividad científica relacionado con los aspectos humanísticos de la vida. La ocasión para el cuidado humano es creada. Watson afirma que la formación de enfermería como el cuidado de salud debe basarse en valores humanos, preocuparse por el bienestar de los demás (30).

La teoría del cuidado humano, en la que el rasgo humano se aprecia como una característica universal que hace parte de la sociedad y por tanto se considera necesario para la supervivencia humana. Hace énfasis en las

experiencias mutuas, recíprocas e interactivas, dirigidas hacia la perseverancia de la humanidad. De la misma manera, el imperativo moral es considerado como una virtud moral y su eje es la preocupación por el bien, la dignidad y el respeto por la persona y por la vida de la persona (30).

Con respecto a la teoría de déficit del autocuidado señala que el cuidado enfermero es un conjunto de tareas dirigidas a satisfacer las necesidades del usuario. Su importancia radica en la valoración previa, el diagnóstico de enfermería con el objetivo de planificar las actividades de enfermería. Dentro del cuidado de enfermería la teoría de Florencia Nightingale, menciona 3 tipos de relaciones principales que se debe tener en cuenta: El entorno del paciente, enfermera entorno y enfermera paciente. Los cuales se describen de esta manera (31).

Entorno- paciente. Refiere que el entorno donde vive el usuario influye en el proceso salud enfermedad, es decir que la enfermedad resulta de un entorno no saludable y contaminado donde el ser humano vive, Enfermera – entorno. Significa que el personal de enfermería debe promover y ayudar en la recuperación del paciente brindándole un ambiente acogedor, con buena iluminación, ventilación, una buena higiene general y libre de ruidos. Es fundamental recalcar la importancia de un entorno adecuado para el recién nacido, en especial si es prematuro donde pasara su vida durante su recuperación (31).

Enfermera – paciente. La relación entre la enfermera y la paciente es esencial para lograr una buena comunicación y evitar comentarios equivocados, ganarse la confianza y su colaboración del usuario al realizar la

actividad de enfermería para su recuperación de su salud. La enfermera debe saber escuchar y brindar apoyo emocional y espiritual será de gran ayuda para el paciente. Cabe señalar que Florencia Nightingale con su espíritu religioso. Veía las actividades de enfermería como un modo de realizar la voluntad de Dios, por otro lado, Peplau H. refiere que el cuidado humano es demostrado y practicado a través de las relaciones interpersonales (32).

Los procesos humanos intersubjetivos mantienen vivo un sentir común de humanidad, la identificación de sí mismo con los otros, el cuidado de enfermería se da plenamente cuando la enfermera demuestra conocimiento, experiencia, habilidades, técnicas, destrezas, interés consideración respeto, sensibilidad a través de sus palabras, tono de voz postura, toque y gesto practicar y no esconderse, buscar espacio para el aprendizaje. Rescatando el cuidado humano para enfermería cuidar es una ontología una manera de ser de mirar, pensar compartir y participar con el otro, cuidar es un fenómeno social universal, no distingue cultura, raza edad. La ciencia de cuidar pertenece al grupo profesional a enfermería el amor es fundamental del fenómeno biológico social. Es básico para transformar la vida, la ternura es sinónimo del cuidado esencial (31).

Como enfermeros la labor es de capacitar al individuo familia y comunidades, para potenciar el autocuidado, el autocuidado es una actividad practicada por los individuos con el objetivo de preservar la salud en óptimas condiciones, es un hábito conductual lograda con la práctica diaria de los valores. Regula los factores que afectan su desarrollo personal y funcionamiento para lograr su bienestar. Así mismo Orem D. Define el cuidado

humanizado como una ayuda al individuo a mantenerse por sí mismo con acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad (31).

Enfermería es asistir a la persona en su autocuidado de acuerdo al requerimiento del Paciente, de acuerdo a la necesidad que tiene la persona humana, debido a la incapacidad que presenta la persona ya sea sana o enferma, es una ayuda que la enfermera brinda a la persona ya sea sana o enferma a mantenerse por sí misma, enseñándole actividades de autocuidado para conservar su estado físico, psicológico y espiritual. Por ello la enfermera su principal función es educar a la persona. Cuidar es dedicarse a un fin, a la protección, mejoría y preservación de la dignidad del otro. En el cuidado humano, la relación entre curar y cuidar está invertida, su énfasis está, más bien, en la idea de que el cuidado potencializa los resultados de la auto curación y por lo tanto, cuidar puede ser un medio para curar (31).

El cuidador debe empezar por ella misma practicando el autocuidado, no debe tener un carácter impulsivo, ni ser agresivo con las personas que cuida, debe saber entender su dolor físico, psicológico no ser calificativo, impulsiva ni agresiva, con la actitud, menos con palabras hirientes. Conciliar consigo misma, tener afecto. Si el personal de salud es ofendido debe saber perdonar siempre siendo empáticos con los demás, evitar la violencia (32).

Los cuidados de enfermería tienen como meta adecuar los cuidados de acuerdo con las demandas y necesidades de la población, la atención integral, humanizado continuado, fomentando el buen trato a todas las personas con igualdad, justicia beneficencia y no maleficencia. En la atención primaria la

enfermera aparecerá como pieza clave para prestar los cuidados a las personas, familias y comunidades, desde el paradigma biopsicosocial, sin embargo, estos cuidados no han calado en la sociedad, piensan que los cuidados son algo que carece de valor (33).

A lo largo de la historia de la humanidad el concepto de cuidar ha estado presente en diferentes autores, ética del cuidar, no había sido considerada como un concepto unido a la libertad, justicia y amor. El cuidado con amor es esencial para la restauración de la salud del cliente, sin amor no podemos cuidar (36).

Las enfermeras demuestran conciencia solidaridad en las relaciones interpersonales, haciendo emerger el sentido de la vida. Por lo tanto, son constructores de la paz, cuidamos de la vida, cuidamos del ser humano, y reconocemos la importancia de la sensibilidad humana, indispensable para la construcción de una sociedad humanitaria. Educa al ser humano para que tomen conciencia sobre el autocuidado (34).

La evaluación de la calidad del cuidado debe ser un proceso continuo y flexible, en la atención del recién nacido tiene las acciones de crecimiento y desarrollo, estimulación al desarrollo, valoración de la agudeza visual y auditiva, planificación familiar, prevención oral, educación alimentación e individual, control prenatal, control de enfermedades diarreicas, control de infecciones respiratorias y educación para la salud, el cuidado surge en la conciencia colectiva siempre en momentos críticos (35).

Florencia Nighthingale (1820-1910) es el arquetipo de la enfermería moderna, no podemos ser enfermeros si no tenemos la capacidad de relaciones con otras personas. La esencia de nuestra profesión es cuidar, cuidado de

enfermería es la verdadera expresión del arte y la ciencia del cuidado, la conjunción del Conocimiento, Habilidad, psicomotriz, experiencia, intuición, sensibilidad, consideración y respeto por el ser humano, cliente familia o comunidad (36).

Esencia del cuidado en enfermería es substancialmente caracterizada como humanizado, el cuidado trae un abordaje de entendimiento de si y del ambiente, por medio de la relación interpersonal y de la empatía, así el cuidar es entendido ampliamente buscando y originando perspectivas de cambios. Cuidar en salud trasciende la fragmentación tan presente en las acciones humanas y buscan un nuevo hacer, una nueva forma de posicionamiento, de vivir en el mundo, por medio de las elecciones, principalmente, el cuidar trae consigo una intención, un deseo que puede advenir acciones humanas y humanizante en todo el proceso de vivir humano (36).

El concepto de humanización ha ocupado lugar de destaque en las actuales prácticas de reconstrucción de la salud, en sentido da mayor integridad, efectividad y acceso. La humanización bajo el punto de vista de la hermenéutica significa la reorganización de las prácticas de la salud, retratando el compromiso de las ciencias y tecnología en sus medios y fines con la realización de valores humanos (38).

La enfermera es la función de ciencia, arte y profesión y sensibilidad, incluyendo la dedicación en el cuidar en el estudiar, en el pesquisar, en el especializarse, busca constantemente actualización de conocimientos, teniendo creatividad para solucionar problemas y colocándose al lado de sus clientes (39).

El concepto de Cuidado de enfermería, como la esencia de la profesión de enfermería y se expresa de manera explícita o implícita, en el ejercicio profesional. Es así que es una relación de apoyo y ayuda brindado por la enfermera a la persona que lo requiera. Las teoristas de la enfermería han centrado la definición del cuidado de enfermería en la relación enfermera-cliente otras teoristas en la intervención terapéutica y otras en el cliente usuario persona (38).

Así también el cuidado es la condición es el gesto amoroso con la realidad, el gesto que protege, da serenidad y paz, sin cuidado nada de lo que está vivo sobrevive, el cuidado es la fuerza principal que se opone a la ley de la entropía, el desagüe natural de todas las cosas, pues todo lo que cuidamos dura mucho más. Hoy tenemos que rescatar esa actitud, como ética mínima y universal, si queremos preservar la herencia que recibimos del universo y de la cultura garantizar nuestro futuro (40).

La esencia del cuidado en enfermería substancialmente caracterizado como humanizante, el cuidado trae un abordaje de entendimiento de si y del ambiente, por medio de la relación interpersonal y de la empatía. Así el cuidar es entendido ampliamente buscando y originando perspectivas de cambio, cuidar en salud trasciende la fragmentación tan presente en las acciones humanas y busca un nuevo hacer, una nueva forma de posicionamiento de vivir en el mundo por medio de las elecciones, principalmente (41).

El cuidar desde la perspectiva del desarrollo moral de las mujeres, estimula a que rápidamente colectivos femeninos de una manera especial las enfermeras, analicen la ética del cuidar en su práctica profesional, la nueva

ética del cuidar ha cuestionado muchos de los principios éticos existentes durante siglos y tiene una gran incidencia en la bioética, el principal papel de cuidar es proteger y ocuparse íntegramente de lo humano. La enfermería es la ciencia, profesión y sensibilidad, también incluyendo la dedicación en el cuidar, en el estudiar en el pesquisar, en el especializarse; busca constantemente actualización de conocimientos, teniendo creatividad para solucionar problemas y colocándose al lado de sus clientes el cuidar trae consigo una intención un deseo que puede advenir de acciones humanas y humanizante en todo el proceso de vivir humano (41).

Reconocimiento de la labor de enfermería: El trabajo de enfermera es inmenso nunca falta algo que hacer muchas veces se convierte en una carga laboral capaz de producir una enfermedad postural y muchas veces en la mayoría del caso se convierte en un estrés ya que existe siempre una sobrecarga laboral. Requiere mucha responsabilidad mucho conocimiento científico y practico de parte del profesional de enfermería por el arduo trabajo (43).

Trato humano es una cuestión de ética, un trato con dignidad, con respeto, el reconocimiento del valor interior de cada persona, teniendo en cuenta que esa dignidad es patrimonio de cada individuo, es igual para todos sin discriminación alguna. La persona tiene derecho a recibir toda la información acerca de los resultados de su salud. El apoyo psicológico y el cuidado humanizado que se brinda al usuario, por parte del personal de enfermería, son elementos fundamentales para afrontar adecuadamente la enfermedad, la recuperación de la salud o el mantenimiento de la misma, es aquí donde debe

intervenir la enfermera(o) actuando con sensibilidad y confianza para fortalecer la comunicación enfermero-paciente (42).

La definición de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años. En la actualidad se ha convertido en una estrategia para lograr el éxito institucional y empresarial, es así que, a nivel profesional en enfermería, es necesario emprender y elaborar documentos técnicos normativos para estandarizar los procedimientos en los tres niveles de atención así mejorar la calidad del cuidado de enfermería (44,37).

Se podría decir que la calidad es la agrupación de características de un producto o servicio que reúne las condiciones de excelencia para lograr satisfacer las necesidades y o expectativas del cliente. Según Donabedian la evaluación de la calidad, propone que se convoque el cumplimiento de 3 fases como son la estructura, proceso y resultado, entre los cuales existe una relación esencial (37, 44).

La calidad del cuidado enfermero para mejorar la calidad sanitaria de la salud, el enfermero busca cada día ser competente y actualizado. Por ende, la calidad de los servicios de enfermería está orientada a brindar un cuidado óptimo al usuario y familia en el proceso salud enfermedad, con el objetivo de satisfacer sus necesidades de bienestar físico mental y sus expectativas. Siendo un profesional de salud competente, con los estándares establecidos para el ejercicio de su profesión (45).

El cuidado de enfermero al recién nacido en la actualidad, el cuidado neonatal ha ido creciendo grandemente, gracias al avance de la ciencia y la tecnología, muchos recién nacidos se han salvado de morir gracias a los

cuidados especializados. Se han elaborado documentos técnicos como la Norma Técnica de salud para la Atención Integral Neonatal con el fin de disminuir la morbimortalidad neonatal perfeccionando la calidad de atención de los neonatos durante el periodo neonatal en los diferentes establecimientos de salud tanto públicos privados. Para lograr el propósito, se recomendó aplicar los procedimientos e intervenciones oportunas capacitación continua del personal y la implementación de materiales y equipos para la atención neonatal con calidad (46).

El profesional de enfermería capacitado brinda el cuidado enfermero aplicando el proceso de atención de enfermería. Inicia con la valoración, donde realiza el examen físico céfalo caudal, la identificación de signos y síntomas de vigilancia de los cambios fisiopatológicos, valoración, de los reflejos del recién nacido, obtiene y organiza los datos subjetivos y objetivos para formular los diagnósticos de enfermería para continuar con la planificación ejecución de las actividades programadas para satisfacer las necesidades del paciente y finalmente evaluar los resultados. El proceso de atención del paciente y finalmente evaluar los resultados. El proceso de atención es registrado en la hoja de monitoreo y finalmente en las notas de enfermería (47).

En este sentido, se elabora un esquema marcado por la asignación de tareas, recepción, entrega de turno, admisión, preparación de visita médica, realización de algunos procedimientos en concordancia con la patología como: colocación de fototerapia, la administración de presión positiva en la vía aérea CPAP, utilizada para tratar la dificultad respiratoria en neonatos, oxigenoterapia, la administración de medicamentos, de fórmulas lácteas,

supervisión de lactancia materna directa, canalización de vías endovenoso y todas las acciones como parte del saber de enfermería y del establecimiento hospitalaria dan lugar a un tiempo limitado para interactuar con los padres y/o familiares del recién nacido, la intervención o actividades de enfermería siempre de acuerdo a los problemas de salud encontrados en el recién nacido y es según la patología encontrada (48).

III. METODOLOGÍA

3.3. Diseño de la investigación

Corte transversal. El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada y es uno de los diseños básicos en epidemiología al igual que el diseño de casos y controles y el de cohortes (52).

El tipo de investigación. Cuantitativo: Investigación de tipo cuantitativo. Como la palabra lo indica, la investigación cuantitativa tiene que ver con la cantidad numérica, y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. Utiliza la estadística y el método deductivo (50).

Descriptivo: Se dice investigación descriptiva porque describe la situación de la población en estudio, consiste en observar y describir el comportamiento del fenómeno de estudio, Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado (51).

3.2. La Población y muestra:

El universo:

La población para la presente investigación el tamaño del universo estuvo conformado por todas las madres de los recién nacidos hospitalizados en el

Servicio de Neonatología Hospital Víctor Ramos Guardia durante los meses de abril, mayo y junio del 2022.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por 110 madres de recién nacido hospitalizados del Servicio de Neonatología Hospital Víctor Ramos Guardia 2022.

Unidad de análisis:

Cada recién nacido que formo parte de la muestra y cumple con los criterios de inclusión.

Criterios de Inclusión

Madres de recién nacidos hospitalizados desde el primer día hasta el día del alta del Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Madres de recién nacidos que hayan aceptado voluntariamente a participar en el estudio con la firma del documento de consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

Madres que rechazan y no visitan a sus bebés hospitalizados en el Servicio de Neonatología.

Madres con problemas psiquiátricos.

Madres con problemas de salud que se encuentran hospitalizadas en áreas de cuidados críticos

3.3. Definición y Operacionalización de Variables

Calidad del Cuidado del enfermero

Definición conceptual

Es un alto nivel profesional, mediante el cual se hace uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente. El cuidado enfermero Son las acciones destinadas a promover cambio de hábitos y conductas saludables estas buscan preservar la salud recuperar de alguna dolencia o enfermedad rehabilitarla paliar el sufrimiento físico y mental, fortalecer la protección familiar y social (53).

Definición operacional

Excelente (121-128)

Bueno (112-120)

Regular (96-111)

Malo (32-95)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta.

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue “Comportamientos del Cuidado de Enfermería”, fue validado por 4 jueces expertos para otorgarle validez: 2 docentes del curso de investigación de Enfermería, “Jefa del departamento de Enfermería del Hospital Regional – Puno” y el “responsable de la oficina de gestión de Calidad”, el cual fue sometido a la prueba binomial obteniendo que las apreciaciones de los jueces expertos concuerden en un 0,98 que muestra que el instrumento es válido (54).

Posterior a ello, se realizó la prueba piloto; encuestando a 20 pacientes del “servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital II-I en Puno, para determinar la confiabilidad”, se calculó el Alfa de Cron Bach, esta evaluación arrojó una

valoración de 0,96, concierne a que la semejanza de los ítems dentro del instrumento mide los iguales rasgos; alcanzando así la confiabilidad del instrumento que significa aprobado.

El instrumento estuvo constituido por tres partes:

la primera es la presentación donde se explica al responsable de la investigación, objetivo general la investigación, el respeto a la confidencialidad y agradecimiento.

La segunda parte señala los datos generales el cual tiene 3 ítems: edad, género y grado de instrucción.

La tercera parte son las instrucciones que deben tener en cuenta para desarrollar el cuestionario, habiendo un total de 32 ítems dividido en tres dimensiones: 1era dimensión “Cualidades del Hacer de Enfermería consta de 7 ítems”, 2da dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente consta de 8 ítems” y la 3era dimensión “Disposición para la Atención” con 13 ítems.

El instrumento estuvo elaborado en la modalidad escala tipo Likert, en donde se asignó un valor numérico con puntuación del 1 al 4: Nunca= 1, Algunas veces= 2, Casi siempre= 3, Siempre= 4. Este instrumento evalúa actitudes, comportamientos y predisposiciones particulares respecto a la función de Enfermería en Instituciones Hospitalarios. Posteriormente estas respuestas estuvieron categorizadas basándose en los puntajes propuestas por Likert, considerando la medición de: 1. Excelente, 2. Bueno, 3. Regular, 4. Malo. Para medir la Calidad del Cuidado de Enfermería, esta categoría incluye

32 ítems, teniendo el rango real de 32 a 128 puntos, al clasificar las respuestas se dispone de cuatro rangos los cuales son:

Excelente 121 – 128 puntos

Bueno 112 – 120 puntos

Regular 96 – 111 puntos

Malo 32 – 95 puntos

La encuesta tiene tres dimensiones:

La primera es “Cualidades del Hacer de Enfermería”, esta categoría incluye 7 ítems (1, 2, 6, 7, 8, 15 y 17), el rango real es de 7 – 28 puntos, se definen a continuación:

Excelente 27 – 28 puntos

Bueno 25 – 26 puntos

Regular 20 – 24 puntos

Malo 7 – 19 puntos

Dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente” con 8 ítems (4, 5, 9, 10, 11, 12, 14 y 19), el rango real es de 8 – 32 puntos, se definen a continuación:

Excelente 30 – 32 puntos

Bueno 27 – 29 puntos

Regular 21 – 26 puntos

Malo 8 – 19 punto

Dimensión Disposición para la Atención con 17 ítems (3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32), el rango real es de 17 – 68 puntos, se definen a continuación

Excelente 65 – 68 puntos

Bueno 58 – 64 puntos

Regular 50 – 58 puntos

Malo 17 – 49 punto

3.5. Plan de Análisis

Procedimiento de recolección de datos:

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se consideró los siguientes aspectos:

Se informó y se pidió el consentimiento de las madres de los neonatos del servicio de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, haciendo hincapié que los datos recolectados y resultados obtenidos mediante su participación son estrictamente confidenciales.

Se coordinó con las madres de los neonatos con disponibilidad y el tiempo para la aplicación del instrumento.

Se procedió a aplicar el instrumento a cada madre

Se realizó la lectura del contenido o instrucciones de los instrumentos a cada entrevistado.

El instrumento fue aplicado en un tiempo de 20 minutos, las preguntas fueron marcadas de manera personal y directa por cada madre.

Análisis y Procesamiento de los datos:

Después de la aplicación del cuestionario, se adquirió los datos necesarios, para posteriormente ser procesados y organizados en tablas estadísticas según la variable de estudio. Además, se calculó frecuencias y la distribución

porcentual en frecuencias absolutas y relativas. Una vez tabulados los datos fueron procesados en una base de datos Microsoft Excel. Luego fueron exportados en una base de datos SPSS versión 25.0. Analizados, interpretados y discutidos, abarcando la información recolectada en las bases teóricas del estudio de investigación. Posteriormente, se procedió a la redacción del informe final de la tesis de investigación. El procesamiento y el análisis de los datos se realizarán mediante el uso del paquete estadístico SPSS, versión 25.0 y Excel 2016, que fue seleccionado de acuerdo con el total de la muestra; de la misma forma, se elaborara la base de datos con las respuestas consignadas en el cuestionario

3.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	METODOLOGÍA
Calidad de cuidado de enfermería en recién nacidos del servicio de neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz – 2022.	¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz - 2022?	Determinar calidad del cuidado de enfermería en recién nacidos del servicio de neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la calidad del cuidado de enfermería al recién nacidos según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería en el servicio de neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. • Identificar la calidad del cuidado de enfermería en recién nacidos según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente en el servicio de neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. 	<p>TIPO: Cuantitativo, Descriptivo</p> <p>DISEÑO: Transversal</p> <p>TECNICAS: Entrevista y observación</p>

			<ul style="list-style-type: none">• Identificar la calidad del cuidado de enfermería en recién nacidos según la dimensión Disposición para la Atención en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz.	
--	--	--	---	--

3.7. Principios éticos.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomaron en cuenta los Principios Bioéticos del Código de Ética versión 004 de la ULADECH los cuales constituyen las normas fundamentales que gobiernan la conducta del profesional de enfermería proporcionándole una base para el razonamiento y una guía de sus acciones (55).

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia (55).

Justicia. Todos recibieron el mismo trato el investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación (55).

Beneficencia. - Se respetó la decisión y la integridad de las madres encuestadas con la finalidad de mejorar la calidad del cuidado de enfermería; y, finalmente (55).

La no maleficencia. - Donde se respetaron los resultados de las encuestas, es decir no fueron alterados. En resumen, se muestra el respeto hacia el ser humano, donde su actuar debe ser en beneficio de otros absteniéndose de

acciones que puedan causar daño y brindar siempre un trato de igualdad, sin discriminación alguna (55).

Protección a las personas: Durante la ejecución de la investigación, se respetaron la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad (55,56).

Integridad científica: En el trabajo de investigación se propuso una integridad científica elaborado en función a las normas deontológicas de la profesión de Enfermería (55).

Asimismo, para el proceso de recolección de datos se aplicó.

El consentimiento informado a las madres sujetos de la investigación, donde precisa que los datos recolectados serán utilizados solo con fines de estudio siendo de carácter anónimo y confidencial. Y para proteger la responsabilidad institucional, se gestionaron las autorizaciones correspondientes al Departamento de Enfermería y áreas administrativas y dirección del Hospital

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

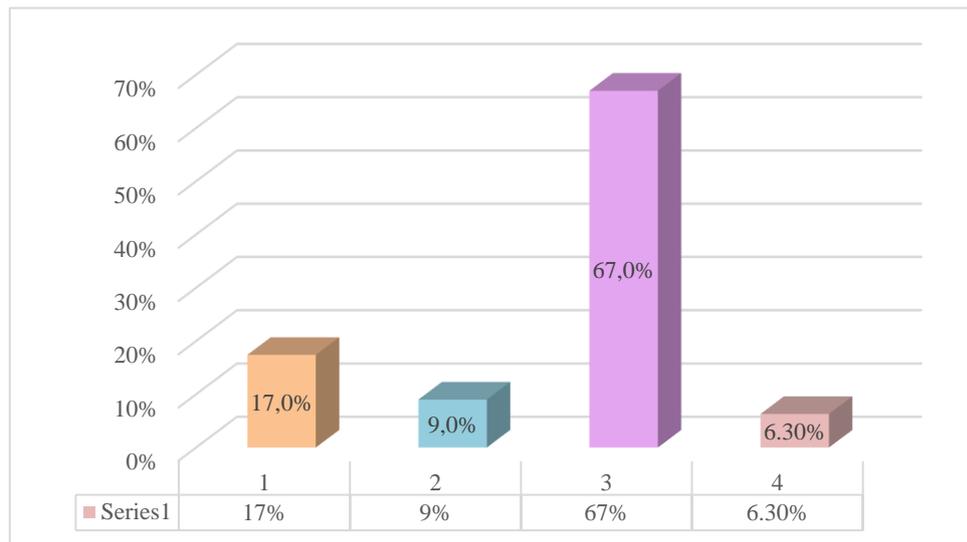
TABLA 1 CUIDADO DEL ENFERMERO(A) AL RECIÉN NACIDO DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022

Cuidado de enfermería al recién nacido	frecuencia	%
Excelente	19	17,0
Regular	10	9,0
Bueno	74	67,0
Malo	7	6,30
total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de cuidado enfermero(a) al recién nacido elaborado por El Autor. Oscar Javier González Hernández, aplicado a los Neonatos del servicio de Neonatología del Hospital “VRG” Huaraz 2022

GRÁFICO DE LA TABLA 1

CUIDADO DEL ENFERMERO(A) AL RECIÉN NACIDO DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022



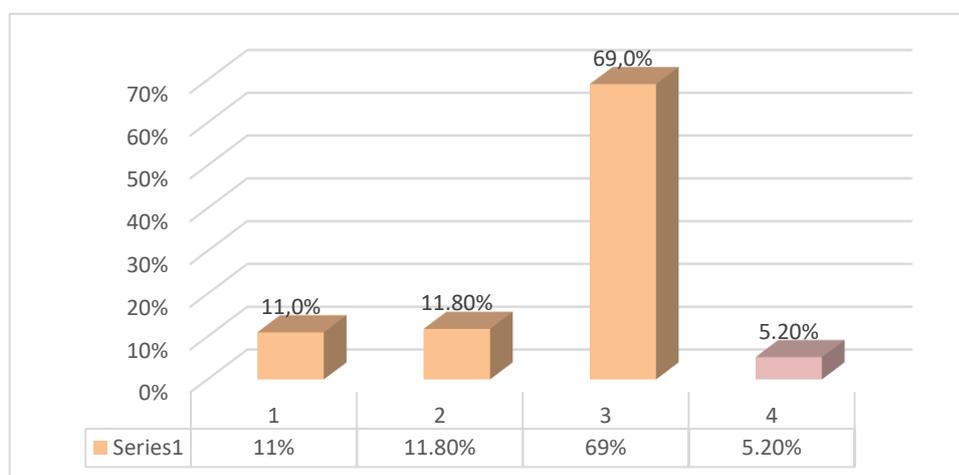
Fuente: Cuestionario de cuidado enfermero(a) al recién nacido elaborado por El Autor. Oscar Javier González Hernández, aplicado a los Neonatos del servicio de Neonatología del Hospital “VRG” Huaraz 2022

TABLA 2 CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022

Cualidades del Hacer de Enfermería	Frecuencia	%
Excelente	15	11,0
Regular	13	11,80
Bueno	76	69,0
Malo	6	5,20
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de cuidado enfermero(a) al recién nacido elaborado por El Autor. Oscar Javier González Hernández, aplicado a los Neonatos del servicio de Neonatología del Hospital “VRG” Huaraz 2022

**GRÁFICO DE TABLA 2
CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022**



Fuente: Cuestionario de cuidado enfermero(a) al recién nacido elaborado por El Autor. Oscar Javier González Hernández, aplicado a los Neonatos del servicio de Neonatología del Hospital “VRG” Huaraz 2022

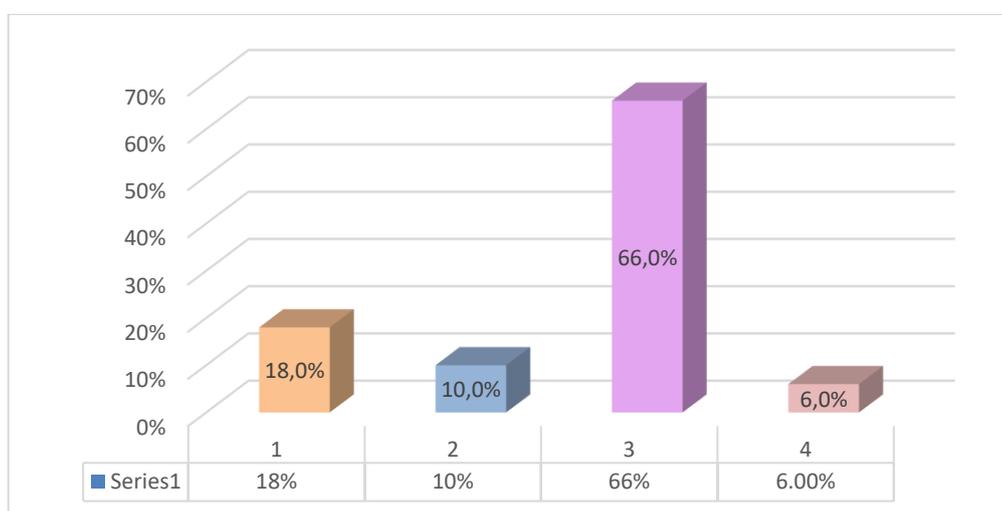
TABLA 3 CUIDADO DEL ENFERMERO (A) DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA (O) – PACIENTE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ 2022.

Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente	Frecuencia	%
Excelente	19	18,0
Regular	11	10,0
Bueno	73	66,0
Malo	7	6,0
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de cuidado enfermero(a) al recién nacido elaborado por El Autor. Oscar Javier González Hernández, aplicado a los Neonatos del servicio de Neonatología del Hospital “VRG” Huaraz 2022

GRÁFICO DE TABLA 3

CUIDADO DEL ENFERMERO (A) DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA (O) – PACIENTE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ 2022.



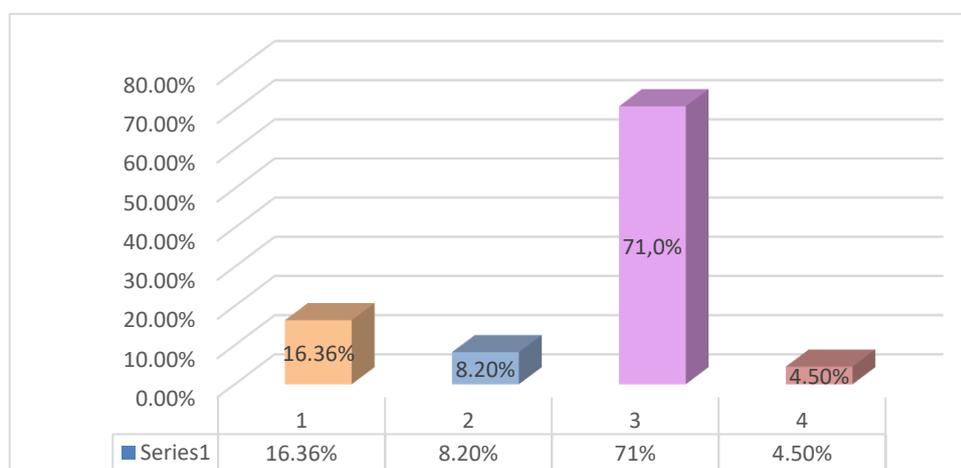
Fuente: Cuestionario de cuidado enfermero(a) al recién nacido elaborado por El Autor. Oscar Javier González Hernández, aplicado a los Neonatos del servicio de Neonatología del Hospital “VRG” Huaraz 2022

**TABLA 4 CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN
DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE
NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022**

Dimensión Disposición para la Atención	Frecuencia	%
Excelente	18	16,36
Regular	9	8,20
Bueno	78	71,0
Malo	5	4,50
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de cuidado enfermero(a) al recién nacido elaborado por El Autor. Oscar Javier González Hernández, aplicado a los Neonatos del servicio de Neonatología del Hospital “VRG” Huaraz 2022

**GRÁFICO DE LA TABLA 4
CUIDADO DEL ENFERMERO(A) DIMENSIÓN DISPOSICIÓN
PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL
HOSPITAL “VRG” HUARAZ, 2022**



Fuente: Cuestionario de cuidado enfermero(a) al recién nacido elaborado por El Autor. Oscar Javier González Hernández, aplicado a los Neonatos del servicio de Neonatología del Hospital “VRG” Huaraz 2022

5.2. Análisis de los Resultados:

Tabla 1:

Del 100%, de Madres la mayoría refirió que el cuidado de enfermería fue bueno 67,0% (74). Y 6.30% (7). Refirió que el cuidado de enfermería fue malo así mismo el 17,0% (19) manifestó excelente y el 19,0% (10) regular.

El presente resultado se asemeja con la tesis realizado por la autora paredes F, (23). En su estudio titulado. Calidad del cuidado enfermería en neonatos según las madres en el servicio alojamiento conjunto neonatología en el Hospital Paita Piura. Donde la autora llegó a concluir. Que todas las madres manifestaron haber recibido un cuidado de calidad en la atención de su recién nacido por parte de la enfermera a pesar de la gran demanda de pacientes neonatos, priorizan sus necesidades de la población infantil.

Por otro lado, resultados obtenidos en la presente investigación se asemejan al trabajo de investigación realizado por la investigación. Ruiz J, (17). Llevo a cabo un estudio titulado. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de la madre del neonato hospitalizada. Donde llego a concluir más de la mitad de las madres que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado enfermería.

De la misma manera los resultados obtenidos en la presente investigación se asemejan al trabajo de investigación realizado por la autora Robles M, (12). Realizo un trabajo de tesis titulado. 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. Donde la

investigadora llego a concluir. Que el mayor porcentaje de las madres dieron una calificación regular a la calidad del cuidado enfermero evidenciaron un nivel medio de satisfacción, corroborada mediante el coeficiente de correlación Pearson que expresa una relación positiva alta entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado.

Por otro lado, investigación que difiere a la presente investigación es la investigación presentada por los autores Leyva M y Pacheco K, (21). Realizó un trabajo titulado calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el Hospital Ventanilla 2021. Donde llego a concluir que la calidad de atención de enfermería según los padres del recién nacido hospitalizado es bajo en el Hospital Ventanilla.

Así también investigación contraria a la presente investigación es también la investigación realizada por la autora. Blas L, (27). En su investigación realizada. Cuidado humanizado de enfermería a la madre primeriza y su recién nacido del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2020. Donde se concluyó que no todas las enfermeras brindan el cuidado humanizado a las madres primerizas y su recién nacido.

Investigación que también difieren a la presente investigación es también la investigación realizada por los autores: Huamán C y Quito F, (26). En su tesis titulado. Conocimiento y práctica del cuidado Humanizado del profesional de enfermería Hospital Víctor Ramos Guardia 2018. Donde llego a concluir que la mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, no conocen la teoría del cuidado humanizado, ni tampoco practican el cuidado humanizado.

Del presente resultado se puede resaltar que el cuidado de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz fue buena ya que la mayoría de las madres de los neonatos refirieron que las enfermeras les brindan una atención de calidad a sus bebés recién nacidos, las madres manifiestan que sienten satisfacción del cuidado de enfermería, porque la enfermera demuestra capacidad resolutoria ante los problemas que se presentan en los recién nacidos demuestra conocimiento teórico y práctico, atención rápida con calidad y calidez a todos los neonatos con necesidades diferentes respetan la opinión de la usuaria, respetan su cultura, religión, credo, su manera de vestir, sus costumbres, acepta a la persona con todos sus defectos informa con honestidad, tiene mucha precaución por hacer siempre lo correcto, se esmeran en ganar la confianza de las madres.

Así mismo la enfermera demuestra preocupación por la salud y bienestar del recién nacido, el lenguaje utilizado por parte de la enfermera es claro, preciso, conciso, se adecua a su modo de hablar de las madres de los neonatos y en términos sencillos para que entienda la información que le brinda y logran una comunicación efectiva donde sienten mucha confianza y seguridad.

También las madres manifestaron que las enfermeras son muy creativas, muy responsables en el horario de administración de medicamento, muy delicadas, minuciosas en la administración de medicamentos a sus recién nacidos, tiene en cuenta de los diez correctos al momento de administrar medicamentos, identifican las verdaderas necesidades de los recién nacidos, realizan un buen proceso de atención en enfermería empiezan por la valoración, examen físico cefalocaudal del recién nacido, identifican signos de alarma del

recién nacido, signos de ictericia, cianosis, prevención de hipoglucemia realizan una constante concientización a la madre del recién nacido, son muy rápidas al realizar la atención al recién nacido, informan con sinceridad, muestran respeto y mucha amabilidad y sobre todo empatía.

Manifestaron que realizan actividades de educación y consejería sobre el cuidado en casa al bebe recién nacido, a reconocer signos de alarma en el recién nacido, el cuidado y cicatrización del cordón umbilical, brindan consejería sobre la lactancia materna exclusiva a libre demanda cada tres horas, sobre la técnica correcta de lactancia materna, estimulación temprana, técnicas para calmar el dolor de tipo cólico del recién nacido, sobre el baño Inter diario al recién nacido, también la importancia de abrigar bien al recién nacido, alimentación adecuada de la madre, refieren que las enfermeras son muy amables creativas, con mucha iniciativa, que demuestran mucho conocimiento científico y práctico, demostrando capacidad resolutive y competitiva, demuestra ternura en su trato.

Así mismo Watson J, Cruz Riveros C. (69). Refiere el cuidado del paciente, la reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de la salud en el mundo, administrativo, educativo y de investigación es necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de la salud. Para Watson el cuidado y el amor son lo más universal, lo más misterioso de las fuerzas cósmicas, ellos abarcan la energía psíquica y universal, se basa en el cuidado del cuerpo alma y mente.

Por otro lado, Marriner A, (38). Manifiesta que el entorno puede beneficiar o perjudicar la salud de una persona, en este supuesto radica la importancia mundial de la teoría de Florencia Nightingale. La enfermera tiene la capacidad de manipular el entorno hospitalario en busca de la pronta recuperación del paciente también juega un papel fundamental en el entorno comunitario, a esto se debe lograr labor de que se realiza actualmente por parte de enfermería en salud pública.

También se plantea la propuesta de conclusión teniendo en cuenta que la enfermero debe brindar el cuidado enfermero al recién nacido aplicando el proceso de enfermería en el recién nacido iniciando con la valoración realizar el examen físico céfalo caudal, verificar si están presente los reflejos del recién nacido, identificación de signos y síntomas, vigilancia de los cambios fisiopatológicos, obtener y organizar los datos subjetivos y objetivos para formular los diagnósticos de enfermería priorizar los diagnósticos de acuerdo a los problemas de salud encontrados en el recién nacido, para continuar con la planificación ejecución de las actividades programadas para satisfacer las necesidades del paciente y finalmente evaluar los resultados. El proceso de atención de enfermería se debe registrar en la hoja de monitoreo y en las notas de enfermería así queda como evidencia de una atención de calidad.

Se plantea como propuesta de conclusión, que el personal de enfermería, debe tener una capacitación permanente con profesionales expertos en neonatología, tratar de temas importantes como. Asfixia, prematuridad, aspiración neonatal, liquido meconial, dosificación en recién nacido, procedimientos invasivos, colocación de sonda nasogástrica, colocación de vía

endovenoso, signos de alarma del recién nacido, debe ser más rápida, efectiva e eficaz al realizar los procedimientos y debe practicar un trato más humano al recién nacido con amor y ternura, ya que es la población más vulnerable y siempre presentan diferentes problemas de salud, así mismo debe informar con honestidad siempre, debe pedir permiso para separar de su madre al neonato para su evaluación antropométrico para evitar malos entendidos de la madre, informar con honestidad y no mentir a las madres.

Tabla 2:

Del 100%, de Madres de los Neonatos manifestó que el cuidado de enfermería en la dimension del hacer de enfermera fue bueno con un 69,0% (76) menos de la mitad el refirió que el cuidado de enfermería fue malo.

Resultados obtenidos en la presente investigación son similares al trabajo de investigación realizado por el autor Conchucos M, Crisel M., (22). Realizó un trabajo de tesis titulada. Calidad del cuidado de enfermería sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería, en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2019. Donde los investigadores llegaron concluir que se determinó que la madre de púérpera percibe que casi siempre brindan un cuidado humanizado en las dimensiones del hacer de enfermera, apertura de la comunicación y disposición para la atención las madres púérperas percibieron que casi siempre brindan un cuidado humanizado.

Por otro lado, se asemejan al trabajo de investigación realizado por el autor Álvarez M, (73). En su investigación realizada. Calidad del cuidado enfermería y satisfacción de las madres de los neonatos del centro de salud cerro colorado Arequipa enero – marzo 2018. Donde se concluyó que la calidad del cuidado

de enfermería es adecuada en las dimensiones técnico científico y humano, mientras que en la dimensión de hacer enfermería y entorno siempre existe buena calidad en cuidado de enfermería. La mayoría de las madres refirió estar satisfecha sobre el cuidado de enfermería.

Investigación contraria a la presente investigación realizada por la autora: Rodríguez C, Alfaro R, Gladys C. (59). En su tesis. Calidad del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de madres de los neonatos del servicio de neonatología, Hospital Víctor Losarte Echegaray. Llegando a la siguiente conclusión que el Hospital Víctor Losarte Echegaray. Llegando a la siguiente conclusión que la calidad del cuidado enfermería no es adecuado en la dimensión de hacer enfermería .

Difiere también con la investigación realizado por la autora: Briceño C, Yudith P. (60). En su tesis. Calidad del cuidado humanizado que brinda enfermería en la Unidad de neonatología del Hospital de Belén de Trujillo. Encontrándose lo siguiente conclusión. La percepción de la madre sobre el cuidado humanizado no es adecuada en la dimensión de hacer enfermería.

Así también Díaz A. manifiesta que el cuidado en salud necesita nuevos retos y desafíos por parte del personal de enfermería en la dimensión del hacer enfermería deben acudir a las estrategias, diversas normas, metas e indicadores de calidad como sería en este caso el trato digno, que este indicador es también un valor. Otras investigaciones señalan la importancia que toda persona necesita la prestación de los servicios de salud con un derecho de trato digno, se les debe respetar sus derechos como paciente con el uso del lenguaje adecuado y comprensible con actitudes que ajusten a las normas de amabilidad

aceptadas y resguardar la privacidad y respetar el pudor de la persona que es atendida (70).

Teniendo en cuenta que la enfermera debe preocuparse por investigar acerca de la calidad del cuidado que proporciona, a través de la percepción de los pacientes, y así generar cambios en su práctica del cuidado. Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad de las enfermeras son el fundamento para identificar las necesidades de los pacientes hospitalizados y así otorgar cuidados integrales y de calidad. En la actualidad la sociedad es cada vez más exigente con referencia a la calidad de atención que recibe en los servicios de salud, por lo que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico brinda al usuario la oportunidad de expresar de manera libre su insatisfacción e inconformidad con la atención recibida (71)

La madres manifestaron que la enfermera es muy cuidadosa con los procedimientos que realizan sobre todo en la administración de medicamentos, tienen en cuenta los diez correctos, en la dosificación de medicinas, demuestran conocimiento teórico practico, preocupación por el bienestar del recién nacido cogen con delicadeza y mucho cariño al recién nacido, refirieron que siempre la enfermera muestra sonrisa y seguridad en los procedimientos y actividades que realiza, hacen el examen físico del recién nacido, identifican los signos de alarma del recién nacido, identifican la correcta técnica de lactancia materna, el aseo diario de las manos y pezones de la madre antes de dar a lactar al recién nacido, muestra amabilidad y empatía.

Se plantea como propuesta de conclusión, sugerir al personal de enfermería, que se capacite de forma constante, buscando un profesional

experto en neonatología, en la atención al recién nacido, siempre se debe utilizar estrategias de aprendizaje tales como exponer temas de suma importancia para la atención al recién nacido ya que es la población más vulnerable, siempre se presentan diferentes problemas de salud en la población infantil, deben tomar conciencia de demostrar un cuidado más humano, ya que son muy sensibles. En este sentido, se debe realizar recepción, entrega de turno, informando los problemas encontrados en el recién nacido para evitar confusiones, preparar para que pase la visita médica, aconsejar a la madre que cuando pase el medico informe los problemas identificados en su bebe.

La enfermera debe demostrar conocimiento y seguridad en los procedimientos que realiza en algunos procedimientos en concordancia con la patología como: Colocación de fototerapia, la administración de presión positiva en la vía aérea CPAP, utilizada para tratar la dificultad respiratoria en neonatos, oxigenoterapia, la administración de medicamentos, de fórmulas lácteas, supervisión, instrucción a la madre de lactancia materna exclusiva, canalización de vías endovenoso y todas las acciones como parte del saber y hacer de enfermería la intervención o actividades de enfermería siempre debe ser de acuerdo a los problemas de salud encontrados en el recién nacido y la administración de medicamentos es según la patología encontrada y con receta médica, demostrando amabilidad y amor al recién nacido.

Tabla 3

Del 100%, de Madres de los Neonatos la mayoría manifestó que el cuidado de enfermería fue bueno con un 66,0% (73), mientras que el 6,0% (7). Refirió

que el cuidado de enfermería fue malo así mismo el 18,0% (19) manifestó que fue excelente y el 10,0% (11) como regular.

El presente resultado se asemeja con el análisis realizado por la Autora. Quispe D, (61). En su estudio titulado. Comunicación y calidad del cuidado enfermero de madres del recién nacido, en el servicio de neonatología, del Hospital María Auxiliadora, 2019. Donde la autora llegó a concluir que en la dimensión apertura a la comunicación fue buena en la calidad del cuidado enfermero.

Por otro lado, se asemeja al trabajo de investigación realizado por el autor Yslado V y Varas M, (62). En su estudio titulada cuidado enfermero humanizado y satisfacción de madres de los neonatos hospitalizado en neonatología del Hospital de Trujillo 2018. Donde llegaron a concluir que la mayoría de las madres de los recién nacido manifestaron que fue bueno el cuidado de enfermería.

Difiere con lo encontrado por los Autores. Choque E y Gonzales R, (63). En su investigación titulada Intervención educativa de enfermería sobre los cuidados básicos del recién nacido en madres adolescentes del servicio de neonatología. Hospital central de majes 2020. Llegando a la siguiente conclusión que en la dimensión apertura a la comunicación la mayoría manifestó que el cuidado de enfermería fue malo.

Difiere también con el autor Huerta L, (64). En su investigación titulada. Cuidado enfermero en la comunicación y su relación con nivel de satisfacción de madres de los neonato hospitalizado en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue 2020. Llegando a la siguiente conclusión para este

estudio según el coeficiente de chi cuadrado, la comunicación terapéutica no influye en la satisfacción de madres de neonatos. En cuanto a la dimensión apertura a la comunicación la mayoría de las madres manifestaron que el cuidado de enfermería fue malo.

Así mismo la enfermera debe utilizar los sentimientos positivos del paciente hacia el terapeuta para llevar a cabo la homeostasis psicofisiológica, debe reforzar la parte positiva de los pacientes. La relación entre personal de enfermería paciente, terapia de enfermería psiquiátrica, psicoterapia de apoyo, terapia de rehabilitación. Una vez mas Peplau H. aclaro la posición de la enfermera como el papel de consejero psicoterapeuta la enfermera fue creciendo hacia un papel de competencia clínica basado en técnicas interpersonales con el empleo del proceso de enfermería por su considerable contribución Hildebrando Peplau, es considerada con frecuencia la madre de la enfermera psiquiátrica. Peplau enfatiza en la relación enfermera-paciente para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico (72).

Su teoría de Peplau son las relaciones interpersonales paciente enfermero y la enferma debe comunicar al paciente a mantener el autocuidado, así como Dorotea O. la teoría de autocuidado, que describe el porqué y el cómo las personas cuidan de sí mismas, se define como el conjunto de acciones intencionadas que realiza la persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior (72).

Si bien es cierto que la mayoría de las madres manifestaron que la enfermera brinda sesiones educativas en el cuidado al recién nacido en casa, realizan sesiones educativas con rota folios, trípticos y que brindan consejería,

de temas muy importantes como identificación de los signos de alarma, el aseo de las fosas nasales del recién nacido, el cuidado umbilical, la técnica correcta del amamantamiento, la técnica correcta de la lactancia materna exclusiva, mantener las vías aéreas permeables en el recién nacido, manifestaron también que le miran los ojos cuando le hablan, le facilitan el dialogo, también le explican a la madre sobre cada procedimiento que le van a realizar a su recién nacido, le responde con seguridad y claridad a sus preguntas, le indican su nombres y cargo antes de realizar los procedimientos, ganándose así la confianza de las madres del recién nacido.

Se plantea como propuesta de conclusión, que la experta en neonatología capacite a las enfermeras y las enfermeras a las madres del recién nacido del servicio de neonatología de manera constante tanto teórico y práctico para la continua mejora y rápida atención del recién nacido que capacite con videos tríplicos, radio, rota folios, diapositivas etc. Para enriquecer sus conocimientos de los diferentes procedimientos que han de realizar en la atención rápida, segura, efectiva y eficiente el cuidado humanizado que requiere el recién nacido, debe brindar un cuidado con amor y ternura sin discriminación alguna, con igualdad teniendo en cuenta la ética profesional del cuidado en el recién nacido. Así mismo la enfermera debe enseñar a las madres con diferentes medios informativos para que la madre cuide del recién nacido en casa.

Tabla 4:

Del 100%, de Madres de los Neonato más de la mitad manifestó que el 71,0% (78) manifestó fue bueno, mientras que 4.50% menos de la mitad (5).

Refirió que el cuidado de enfermería fue malo mientras que un así mismo el 16,36% (19) manifestó que fue excelente y el 8.20% (9) fue regular.

Se asemeja al trabajo de investigación realizado por la investigación. Meléndez V, Ventura N, Zamora L, (65). Llevo a cabo un estudio titulado. Proceso de enfermería aplicado a pacientes recién nacidos prematuros con enfermedad de membrana hialina en el servicio de UCI Neonatal del Hospital Referencial Tarapoto 2021. En donde llegó a concluir. Que el paciente se recupera con una adecuada valoración y un buen cuidado de enfermería. Por lo tanto, una planificación y ejecución de los cuidados producirá cambios positivos. La mayoría de las madres manifestaron que el cuidado de enfermería en la dimensión disposición para la atención fue bueno.

Por otro lado, se asemeja al trabajo de investigación realizado por la investigadora Ocampo S, (66). Llevo a cabo un estudio titulado. Cuidados generales de enfermería en el recién nacido hospitalizado en el UCI Neonatal del Hospital General Juan María de Salviatierra, La Paz 2020. En donde llegó a concluir. Que los cuidados de enfermería son claves fundamentales para generar cambios positivos que ayudan a la supervivencia y adaptación del recién nacido. Más de la mitad de las madres manifestaron que el cuidado de enfermería en la dimensión disposición para la atención fue bueno.

Así mismos resultados obtenidos se asemejan al trabajo de tesis realizado por la investigadora Agreda R y Prado V, (67). Llevó a cabo un estudio titulado. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de madres del neonato del Hospital de Belén Trujillo 2020. Donde llego a la conclusión que en la dimensión disposición para la atención el 30% manifiesta que la enfermera no

brinda cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención más de la mitad de las madres manifestó que el cuidado de enfermería fue malo.

Difiere también con el trabajo de tesis realizada por el autor Álvarez M, (73). En su investigación realizada calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de recién nacidos en el Centro de Salud Cerro Colorado. Arequipa 2018. Donde la autora llegó a concluir que el cuidado de enfermería es inadecuado en la dimensión disposición para la atención.

Así también difiere con la investigación realizada por la autora. Chávez A, Talavera C. (74). En su estudio titulado. Cuidados de enfermería en RNPT con sepsis neonatal temprana del Hospital regional Honorario Delgado Espinoza 2022. Donde llegó a concluir que la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión disposición para la atención fue mala.

Si bien es cierto que la mayoría manifestaron que la enfermera tiene tiempo para la atención al recién nacido brinda comodidad y confort, e dedican el tiempo requerido para la atención, escucha oportunamente su llamado, le atienden oportunamente en sus necesidades de higiene, alimentación con fórmula al recién nacidos de madres con escasas de leche materna, genera confianza por su sinceridad, demuestra que están pendientes del recién nacido, les permite expresar sus sentimientos a la madre del recién nacido, identifican sus necesidades de tipo físico psicológico y espiritual, están atentos a su llamado, se preocupan por su estado de ánimo le preguntan con frecuencia como esta señora, cogen con delicadeza y amor al recién nacido, respeta sus decisiones de las madres, respetan la intimidad del recién nacido le administra en el tiempo indicado los medicamentos.

Si bien es cierto en la actualidad en todas partes ya que todo es virtual por medio de la computadora y el celular. Todos tienen la necesidad de adquirir conocimiento necesario y dominio de la técnica, que conlleva al personal de enfermería a tener actitudes deshumanizadas lo que en la mayoría de los casos hace olvidar al personal a tener más trato amable y tener disposición para la atención sobre las necesidades del neonato, si no que ponen más atención al celular, lo mismo pasa con las madres por ello la mayoría de las madres no saben en realidad que responder si el personal tiene o no un trato humano y responden adivinando sin estar seguros de que su respuesta es lo adecuado. No coincidiendo en muchas ocasiones con lo que la enfermera realmente brinda un cuidado.

Si bien es cierto los avances tecnológicos son muy necesarios, pero al mismo es un medio totalmente distractor que en la mayoría de los casos quita el tiempo para brindar una adecuada atención en salud con calidad y de manera eficaz por parte del personal de enfermería, lo mismo pasa con la madre dejando de lado la concentración de la madre hacia su bebé, todos están pendientes de las noticias que reportan los periodistas, es un medio indispensable de todos los días, sin celular nadie vive en paz actualmente, por ende se deben prohibir el uso del celular en la hora de trabajo para brindar mejor cuidado humanizado si es posible aplicar las estrategias de despido masivo del servicio de neonatología al personal que use tecnología al momento de la atención.

Así mismo en la actualidad la enfermera se preocupa mucho por adquirir nuevos retos, conocimientos para brindar un cuidado más humano dejando de

lado todas las distractores pero en la realidad existen muchas barreras que lo impiden tales como el uso negativo de las tecnologías el celular, y que su ingreso de nuevos neonatos en todo momento hace que se pierda por naturaleza la paciencia en el cuidado humanizado trayendo consecuencia negativas en la salud del neonato, además le pueden ocasionar tratamientos y hospitalización más prolongado ya que el tiempo es oro cada minuto que pasa es indispensable para la difícil adaptación del recién nacido al medio ambiente donde requiere del cuidado eficaz, oportuna y rápida de la madre y más del personal de enfermería.

Así mismo, la percepción de las madres del recién nacido sobre el cuidado humanizado por parte de la enfermera a causa de la rutina, mucha demanda múltiples funciones de la enfermera es necesario la dotación suficiente del personal y evitar todo tipo de distractores en el mundo de la tecnología. Para el rescate del cuidado humanizado, espiritual, transpersonal, con énfasis al cuidado de mente cuerpo y alma, rescatar los valores de honestidad y empatía, teniendo en cuenta de la ética profesional, en la práctica clínica, Así también el personal de enfermería necesita de una permanente capacitación en la atención del recién nacido, debe atender al recién nacido siempre supervisado por un supervisor experto en neonatología. Para no aprovechar de su estado en la que se encuentra el recién nacido, indefenso e incapaz de reclamar alguna injusticia.

También se considera que el personal de enfermería requiere que las autoridades implementen estrategias de talleres de una permanente capacitación en los procedimientos invasivos y lesivos que realiza el personal de enfermería en la mayoría de los casos pueden provocar un daño irreparable

en el neonato, lo ideal es que lo realice supervisado todos procedimientos invasivos. Debe tener en cuenta que se encuentra en estado de vulnerabilidad y difícil etapa de adaptación, la enfermera debe demostrar una preocupación por superarse y capacitarse si es conciencia de no poseer conocimientos teóricos y prácticos necesario, debe buscar ayuda o pedir ayuda de los expertos, ser humilde y consiente teniendo en cuenta de la importancia de las capacitaciones y poniendo siempre en práctica sus conocimientos teóricos de esa manera evitar que sus conocimientos se queden solo en la teoría y olvidado fácilmente.

Teniendo en cuenta que actualmente el cuidado Humanizado sea perdido y es cada vez más necesario rescatar los valores ya que todo usuario reclama como un derecho fundamental, por tal motivo que deben orientar a establecer normativas legales que aseguren el buen trato con amor y cariño, como un derecho fundamental de cada persona sobre todo de todo recién nacido, por ello pueden demandar y expulsar al personal de enfermería que demuestra un cuidado por cumplimiento, sobre todo si demuestra un cuidado con odio y violencia . Si bien es cierto que la enfermera debe brindar información adecuada oportuna y necesaria sobre los cuidados del recién nacido en casa, debe enseñar a la madre cómo identificar los problemas de salud del recién nacido y como debe tener capacidad resolutiva frente a posibles problemas de salud de su recién nacido.

Teniendo en cuenta que evaluar la calidad del cuidado humanizado de la enfermera en los servicios de neonatología es muy importante ya que son las mismas madres del recién nacido las que van a vigilar y verificar el hacer de enfermería y van informar la calidad del cuidado que brinda enfermería

información que no son posibles de obtener por otros medios, ya que la población en general no se preocupa por los neonatos en general por ser la población vulnerable, indefenso, poco conocido, se demuestra muy poco interés del público, la única y la más interesada del bienestar de su bebe recién nacido es su madre, pero en el Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales el ingreso es restringido a los padres del recién nacido cosa que no dejan supervisar a las madres cuando realizan procedimientos invasivos, en todo caso debe estar presente un supervisor.

En conclusión los neonatos son vulnerables a cualquier peligro en especial los recién nacidos pre términos y hospitalizados el hacer de enfermería deben ser rápidos y efectivos con conocimientos teóricos y prácticos con mucho amor y cariño en la atención del recién nacido por parte de enfermería sobre todo al realizar procedimientos invasivos debe hacerlo monitoreado por un personal capacitado y experto en neonatología por que pueden ocasionar alguna lesión e incluso su muerte y tapar su crimen ya que es un indefenso incapaz de defenderse. Así mismo la enfermera debe tener valores de honestidad y ética profesional y, sobre todo, humildad al brindar cuidado al recién nacido y ser supervisados por las mismas madres del recién nacido ya que ellas son más cuidadosas con sus bebes. Así también debe realizar el proceso de atención de enfermería en cada recién nacido ya sea sano o enfermo.

Se plantea como propuesta de conclusión, al profesional de enfermería, brindar cuidado de enfermería rápida y oportuna, realizando siempre el proceso de atención de enfermería en cada recién nacido ya sea sano o enfermo, evitando todo tipo de distractores, tales como los problemas personales, los

celulares, las preocupaciones o problemas personales, violencias familiares, favoritismos, etc. todo el distractor se debe eliminar y poner toda la atención posible ya que los neonatos requieren de una atención rápida, eficiente, efectiva, segura, por ser la población más vulnerable en esta etapa de vida que atraviesa

V. CONCLUSIONES

De los resultados analizados se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La mayoría de las madres de los neonatos manifestaron que el cuidado de enfermería fue bueno, menos de la mitad de las madres refirieron que el cuidado de enfermería fue malo.
- Cuidado de enfermería en la dimensión cualidades del hacer de enfermería más de la mitad de las madres manifestaron que fue bueno, menos de la mitad de las madres refirieron que el cuidado de enfermería fue malo.
- Cuidado de enfermería en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente más de la mitad de las madres manifestaron que fue bueno menos de la mitad de las madres refirieron que el cuidado de enfermería fue malo.
- Cuidado de enfermería en la dimensión disposición para la atención. más de la mitad de las madres manifestaron que fue bueno, menos de la mitad de las madres refirieron que el cuidado de enfermería fue malo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

De los resultados encontrados en este estudio, se plantean las siguientes recomendaciones

- Dar a conocer los resultados de la presente investigación a la dirección y departamento de enfermería del Hospital Regional Ancash, para que tengan un trato amable más humano y empático las enfermeras hacia los neonatos por ser la población más vulnerable.
- Coordinar con el personal de enfermería para que las madres de los neonatos deben practicar los cuidados al recién nacido en casa adquirir conocimientos tanto teóricos y prácticos ya sea viendo videos o contratando un profesional de enfermería que le capacite sobre los cuidados del cordón umbilical, tener cuidado de la fontanela anterior, a saber identificar los signos de alarma del recién nacido, practicar el correcto amamantamiento, y lactancia materna exclusiva, cuidarlos con mucho amor y cariño y bautizarles a los recién nacidos para ayudarlos a crecer espiritualmente.
- Coordinar con el personal de salud del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz. Para que realice sesiones educativas y demostrativas, sobre lactancia materna exclusiva, también sobre la importancia de la identificación de los signos de alarma en el neonato
- Realizar otros estudios de investigación que permitan identificar problemas de salud y patologías de la población infantil que mejoren la atención del neonato y la priorización a la población infantil para lograr el completo bienestar físico, emocional mental y espiritual de la población infantil
- Que las entidades formadoras y el colegio de enfermeros capaciten a las

enfermeras del servicio de neonatología de manera constante tanto teórico y práctico para la rápida atención del recién nacido capacitar con videos trípticos, videos, rota folios, diapositivas etc. Para enriquecer sus conocimientos de los diferentes procedimientos que han de realizar en la atención rápida, segura, efectiva y eficiente en el cuidado humanizado al recién nacido, un cuidado con amor y ternura sin discriminación alguna, con igualdad teniendo en cuenta la ética profesional en el cuidado al recién nacido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DiarioSalud.do. Mortalidad neonatal aumentó 22% en 2021 [Internet]. 2021 [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.diariosalud.do/noticias/mortalidad-neonatal-aumento-22-en-2021>
2. Relaped.com. Red Latinoamericana de Pediatría y Neonatología [Internet]. I-Nº5 V. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://relaped.com/wp-content/uploads/2020/11/Sarahi-Ocampo-Cuidados-generales-de-enfermeria-en-el-RN-en-UCI-Neonatal.pdf>
3. OPS. Cada día mueren 255 bebés de menos de un mes en América Latina y Caribe, [Internet]. France 24. 2022 [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.france24.com/es/minuto-a-minuto/20220202-cada-d%C3%ADa-mueren-255-beb%C3%A9s-de-menos-de-un-mes-en-am%C3%A9rica-latina-y-caribe-dice-ops>
4. Unicef. Más de un 80% de las muertes maternas y neonatales son evitables” [Internet]. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/comunicados-prensa/mas-de-un-80-de-las-muertes-maternas-y-neonatales-son-evitables>
5. Villar J, Ariff S, Gunier R, Rauch S, Kholin A, Roggero P. Morbilidad y mortalidad materna y neonatal en mujeres embarazadas con y sin infección por COVID-19 El estudio de cohorte multinacional INTERCOVID [Internet]. Org.ar. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: http://www.fasgo.org.ar/images/Morbilidad_y_mortalidad_materna_y_neonatal_en_mujeres_embarazadas_con_y_sin_infeccion_por_COVID-19.pdf

6. Medigraphic.com. Morbilidad y mortalidad del recién nacido. [Internet]. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/ginobsmex/gom-2020/gom208e.pdf>
7. Mostrador E. «No somos máquinas, somos personas»: enfermeras acusan extensión de jornada laboral por adelanto de toque de queda. el 8 de abril de 2021 [citado el 30 de julio de 2022]; Disponible en: <https://www.elmostrador.cl/dia/2021/04/07/no-somos-maquinas-somos-personas-enfermeras-acusan-extension-de-jornada-laboral-por-adelanto-de-toque-de-queda/>
8. Choque A. Irene A. Cuidados del profesional de enfermería en la admisión del neonato crítico en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal, Hospital Petrolero Obrajes de La Paz, tercer trimestre gestión 2019. 2020. [Tesis postgrado de maestría]. [Universidad mayor de san Andrés]. Bolivia; 2020. [Citado 19 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/24451>
9. Á Ávila J. Vigilancia de Mortalidad Fetal-Neonatal Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. ob.pe. [Internet]. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_20217.pdf
10. MINSA. Sistema de vigilancia Epidemiológica. [Internet] Gob.pe. 2021. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/sala/2021/SE07/mneonatal.pdf>
11. Leyva M y Pacheco. K. Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el hospital ventanilla – 2021.

- [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería].
Universidad Roosevelt. Perú. 2021. Edu.pe. [citado el 30 de julio de 2022].
Disponible en:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/492/Tesis%20Leyva-Pacheco.pdf?sequence=1>
12. Robles M. 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. [Tesis de postgrado de maestría]. [Universidad Peruana Unión] Perú. 2021. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Plan Estratégico. [Internet]. Scribd. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/482176232/PLAN-ESTRATEGICO-U>
14. Hospital Víctor Ramos Guardia. Oficina de estadística. 2021.
15. Sistema Informativo Neonatal. Prevalencia de Enfermedades Neonatales, del servicio de neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. 2021. [acceso 03 03 2022].
16. Jaramillo L y Osorio S. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. [Artículo original]. 2021. vol.36 no.1 [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: http://en:http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012053072018000100008&script=sci_arttext&lng=es
17. Ruiz J, Cerino J, Tamariz M y cols. Percepción de la calidad del cuidado de

Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública [Internet]. Unison.mx. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>

18. Lores E. Cuidados humanizados en neonatología: nuevo desafío práctico de Enfermería Cuba. 2021. [Internet]. Sld.cu. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://promociondeeventos.sld.cu/enfermeriahabana2021/?p=427>
19. Lagla G, Patricia J. “Rol de enfermería en la vinculación de los padres en el cuidado y adaptación del prematuro en el hospital general Latacunga en el área de neonatología.” Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Ciencias de la Salud - Carrera de Enfermería; 2018.
20. Condori C. Cuidado postural del prematuro extremo en terapia intensiva neonatal, Hospital Universitario Hernández Vera, Julio Santa Cruz de. Bolivia. 2019. [Tesis para obtener título de master en neonatología y pediatría]. [Universidad Autónoma San Misael Saracho]. Bolivia. 2019. [Citado 29 03 2022] <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/97/117>
21. Leyva M y Pacheco K. Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el hospital ventanilla – 2021. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Univerdad Rooselvet. Perú 2021. Edu.pe. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/492/Tesis%20Leyva-Pacheco.pdf?sequence=1>
22. Conchucos M, Crisel M. Percepción de la madre púérpera sobre el cuidado

humanizado del profesional de enfermería, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2019. Universidad César Vallejo; 2019. Perú; 2019. [Fecha de acceso 22 03 2022].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39913>

23. Paredes F, Paredes L, Fiorella A, Ruiz Oliva D, et al. Calidad del cuidado enfermero en neonatos según las madres. Servicio de alojamiento conjunto - Neonatología Hospital Estatal Paita -Piura [Internet]. Edu.pe. [Tesis para obtener el título de segunda especialidad profesional]. [Universidad Pedro Ruiz Gallo]. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9736/Paredes_Atocha_Fiorella_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Quispe Z, Bonifaz P. Calidad del cuidado de enfermería al recién nacido en alojamiento conjunto, hospital santa maría del socorro, ica-2017. Revista Enfermería la Vanguardia [Internet]. 2021 [citado el 31 de julio de 2022];9(1):17–23. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/391>
25. Díaz R, Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Universidad César Vallejo; 2020. [Tesis de postgrado para obtener el grado académico: maestría]. [Universidad Cesar Vallejo]. Perú 2020. [Fecha de acceso 24/ 03 /2022]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48583>
26. Huamán C y Quito F, Conocimiento y práctica del cuidado humanizado del profesional de Enfermería, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018.

- [Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. [Tesis pregrado para optar título de Lic. en enfermería]. Perú. 2018. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2838>
27. Blas L. Cuidado humanizado de enfermería a la madre primeriza y su recién nacido hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz – 2019. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2020. [Tesis pregrado para optar el grado de Doctor en Enfermería]. [Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Perú 2020. [Fecha de acceso 24 03 2022]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4214>
28. Villacorta C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2018. [Tesis de maestría]. [Universidad nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”]. Perú; 2018. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/unasam/2373>
29. Antonio L. Cuidados de enfermería en la promoción de la salud y determinantes de salud de los adultos del caserío de Lactash-Independencia– Huaraz. [Artículo original]. 2019. Vol. 45 N° 1 Lareferencia.info. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_49b06a148f57ece619fac3392dbb9150
30. Watson J, Tomey A y Zúñiga J. Modelos y teorías en enfermería 7ed medilibros. 2018 [citado el 31 de julio de 2022]; Disponible en: https://www.academia.edu/11289973/Modelos_y_teorias_en_enfermeria_7ed

_medilibro

31. Allí Good M, Marriner A. Modelos, Teorías en Enfermería [Internet]. 8a ed. Elsevier; 2014. Disponible en: <https://books.google.at/books?id=QCikCwAAQBAJ>
32. Boff L. La ética moral, la búsqueda de los fundamentos del cuidado humanizado. 2da Edición. España. Editorial sal tarea. 2019. [Libro en físico] [citado el 31 de julio de 2022]; Disponible en: https://www.academia.edu/34365254/LEONARDO_BOFF_ETICA_MORAL_LA_B%3%9ASQUEDA_DE_LOS_FUNDAMENTOS
33. González G, Comunicación en salud: conceptos y herramientas [Internet]. Cuaderno de trabajo educad. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://ediciones.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2019/09/9789876304139-completo.pdf>
34. Betinilli A. Investigación social sobre políticas del cuidado y la dependencia en Europa e Iberoamérica [Internet]. Revistaprismasocial.es. (2021). Núm. 32 [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://revistaprismasocial.es/issue/view/212>
35. Caballero V y Zapata M. Cala V, Boluda R. Educación y salud en grupos vulnerables. Editorial Universidad de Almería; 2019. [Fecha de acceso 19 03 2022]. Disponible: <https://books.google.com.pe/books?id=U26MDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=nivel+de+satisfaccion+del+labor+de+enfermeria+en+atencion+primaria++libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9xJG8puPoAhWhTt8KHZkFCbcQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>

36. Rivera L Y Triana A. Vista de Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la clínica del Country [Internet]. Edu.com. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35901/36916>.
37. Castillo M, Maria L, Magna L. Percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años en el hospital general de jaén; durante el periodo setiembre - diciembre del 2018. De pregrado. et al. Universidad particular de Chiclayo [Internet]. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/433/1/MARTINEZ_CASTILO_LUZ_MARIA.pdf Disponible: https://books.google.com.pe/books?id=L0T4LiRFUQC&pg=PA14&dq=definicion+del+cuidado+de+enfermeria+segun+WATSON&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiB_e784qLpAhWDD98KHeMAxwQ6AEIjAA#v=onepage&q=definicion%20del%20cuidado%20de%20enfermeria%20segun%0WATSON&f=false
38. Marriner A. Modelos y Teorías En Enfermería. 7a ed. Elsevier; 2018. [Fecha de acceso 12 03 2022]. <https://app.bibguru.com/p/c519ac50-f976-4370-93f6-b85f4e894f28>
39. Historia de la Medicina. Enfermería, El Arte y la Ciencia del Cuidado [Internet]. encolombia.com. 2018 [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/academedicina/va-63/academ25363-enfermeria/>
40. Gasull M. La ética del cuidar y la atención de enfermería. Teoría del humanista. España. Editorial. Barcelona. 2019. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible

en: <http://file:///C:/Users/Maria%20Villanueva/Downloads/3341.pdf>

41. Zurro M. Satisfacción de la labor de enfermería en atención primaria libros - Buscar con Google [Internet]. Com.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.google.com.pe/search?tbm=bks&hl=es&q=satisfaccion+del+labor+de+enfermeria+en+atencion+primaria++libros>
42. Silva L, García L. Cuidados Enfermeros en Atención Primaria. Programa de Salud Del Adulto Y El Anciano. Edu. forma; 2018. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=PWDn9RDoYIIC&pg=PA9&dq=calidad+de+cuidados+de+enfermeria++en+la+atencion+primaria+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjctqKrOPoAhUhhOAKHYcZBWAQ6AEIJjAA#v=onepage&q=calidad%20de%20cuidados%20de%20enfermeria%20%20en%20la%20atencion%20primaria%20libros&f=false>
43. Montalvo L. Historia de una enfermera. Penguin Random House Grupo Editorial España; 2017. [Libro en Google] [Fecha de acceso 12 03 2022]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=FsYtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Reconocimiento+de+la+labor+de+enfermer%C3%ADa++libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjaj1KTYsuPoAhWGct8KHWhoCusQ6AEIbzAJ#v=onepage&q&f=false>
44. Paho.org. Enfermería [Internet]. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/>
45. Colegio DE enfermeros Del Perú normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero Lima - Perú [Internet]. Docplayer.es. [citado el 31 de julio de 2022].

- Disponible en: <https://docplayer.es/194368406-Colegio-de-enfermeros-del-peru-normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero-lima-peru.html>
46. MINSA. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público. Perú. 2021. [online]. Gob.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
47. Janampa G. Nivel de Satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría en el Hospital General de Huacho, 2018. [Tesis de postgrado para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima. Perú. 2018. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <http://ertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5270>
48. Vargas, A. Percepción y expectativas de las madres del recién nacido sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Neonatología de Hospital Público Sullana 2018. [Tesis pregrado para optar Título de Lic. En enfermería]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú 2018. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5780>
49. Hernández R. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México. Editorial. Mc Graw Hill educación. 2018. [Libro en internet]. Uca.ac.cr. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
50. Naghi M. Metodología de la investigación. Tipo de estudio descriptiva. 2da

Edición. México. Editorial Limusa. 2018. [Libro en internet]. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <http://ertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5270>

51. Niño V. Metodología y Diseño de la investigación y ejecución. 5ta edición. España. Editorial. Ediciones de la U. 2019. [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [book en Internet]. Pág. 158. Proquest.com. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/auth/lib/bibliocauladechsp/login.action?returnURL=https%3A%2F%2Febookcentral.proquest.com%2Flib%2Fbibliocaulad>
52. Rodríguez1 M. Diseño de investigación de corte transversal. [Rev. Médica en internet]. Researchgate.net. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/FredyMendivelso/publication/329051321_Diseno_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
53. Ministerio de Salud, (MINSA). [Internet]. Cuidado Integral de la salud. Modelo del cuidado y calidad de enfermería en el Perú, 2021. Gob.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/rm-220-2021-minsa.pdf>
54. Núñez, M. Valides y confiabilidad. [Internet]. Slideshare.net. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/MarielaNuez4/>
55. De Planificación C, Presupuesta P. Código de ética para la investigación [Internet]. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en:

<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

56. Ñique C, Cervera M, Díaz M, Domínguez C. Principios bioéticos en el contexto de la pandemia de COVID-19. *Rev Medica Hered* [Internet]. 2021 [citado el 31 de julio de 2022];31(4):255–65. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2020000400255
57. Medigraphic.com. Beneficencia y no maleficencia. [Internet] de C. GSA V. [citado el 31 de julio de 2022]; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>.
58. Obregón A, Gabriela MA. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en el consultorio de niño sano del centro de Salud Cerro Colorado. Arequipa Enero – Marzo 2018. [Tesis de maestría]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2018. [Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Perú. 2018. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2895504>
59. Rodríguez C. Alfaro R, Gladys C. Percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del familiar de usuarios Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo. 2019. [Tesis de Postgrado]. [Universidad Nacional de Trujillo] Perú. 2018 [citado el 31 de julio de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11737>.
60. Briceño C, Yudith P. Percepción de las madres sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la unidad de cuidado intensivo neonatal Hospital Belén de Trujillo, 2019. [Tesis de pregrado de Licenciatura]. Universidad

Privada Antenor Orrego - UPAO; 2019. [Citado 04 de junio de 2022].
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5938>

61. Quispe D. Comunicación y calidad cuidado enfermero en madres del recién nacido, servicio de neonatología, Hospital María Auxiliadora, 2019. [Tesis de licenciada en enfermería]. [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Perú 2019. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4692/TESIS_QUISPE_DIANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
62. Yslado Y, Varas S. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes. Servicio de emergencia hospital regional docente de Trujillo. [Tesis de pregrado de Licenciatura]. Universidad Nacional de Trujillo; 2018. [Citado 04 de junio de 2022]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13731>
63. Choque E y Gonzales R. Intervención educativa de enfermería sobre los cuidados básicos del recién nacido en madres adolescentes - servicio de neonatología. Hospital Central de Majes. 2020. [Tesis de Maestría] [Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa]. Perú. 2022. URI: Handle.net. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14198>
64. Huerta L. Comunicación terapéutica de la enfermera y su relación con el nivel satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue. Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna [Internet]. 2020 [citado el 31 de julio de 2022];13(2). Disponible en: <https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/165>

65. Meléndez V, Ventura N, Zamora L. Proceso enfermero aplicado a paciente recién nacido prematuro con enfermedad de membrana hialina en el Servicio de UCI Neonatal de un Hospital Referencial, Tarapoto 2021. De Posgrado. [Tesis de Especialidad]. Perú, 2022. Universidad Peruana Unión [Internet]. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5485/Vanesaa_Trabajo_Especialidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
66. Ocampo S. Cuidados generales de enfermería en el recién nacido hospitalizado en la UCI Neonatal. Hospital General Juan María de Salvatierra, La Paz, Baja California Sur, México. 2020. I-Nº5 V 1. Red Latinoamericana de Pediatría y Neonatología [Internet]. Relaped.com. [citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: <https://relaped.com/wp-content/uploads/2020/11/Sarahi-Ocampo-Cuidados-generales-de-enfermeria-en-el-RN-en-UCI-Neonatal.pdf>
67. Agreda R y Prado V. Percepción del cuidado humanizado de la enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital belén de Trujillo, 2020. [Tesis de maestría, Especialidad S, De Enfermería P.] Universidad Privada Antenor Orrego. [Internet]. Edu.pe. [citado el 31 de julio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8504/1/REP_ROSME RY.AGREDA_VIVIANA.PRADO_PERCEPCION.DEL.CUIDADO.HUMANIZADO.pdf
68. Chávez A. Alavera C. Cuidados de enfermería en RNPT con sepsis neonatal temprana. Hospital regional Honorio Delgado Espinoza – 2022. [Tesis de postgrado de especialidad]. Universidad Nacional de San Agustín de

Arequipa; 2022. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14089>

69. Watson J Cruz Riveros C. La naturaleza del cuidado humanizado. *Enferm Cuid Humaniz* [Internet]. 2020 [citado el 31 de julio de 2022];9(1):19–30. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062020000100021&script=sci_arttex
70. Díaz A. Hernández L, Martínez J, Gaytan D. Nursing education in humanized care. *Esc Anna Nery* [Internet]. 2018;22(1). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ean/a/8yn8wSD33fZVjJN9kTsrxqs/?format=pdf&lang=es>
71. Medigraphic. Com. La pandemia de COVID-19 y el consultorio del primer nivel de atención [Internet] 2020. [citado el 31 de julio de 2022]; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/contenido.cgi?IDPUBLICACION=9206>
72. Stuart G, Laraia M. *Enfermería Psiquiátrica: Principios Y Práctica* 8a ed. Elsevier; 2018. [Libro en Google] [Acceso 29 07 2022]. https://books.google.com.pe/books?id=Y5_eslgHqIIC&pg=PA35&dq=dimensi%C3%B3n+apertura+a+la+comunicaci%C3%B3n+enfermera+paciente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwikvezqmaD5AhX4mZUCHdd1CJUQ6wF6BAGCEAE#v=onepage&q=dimensi%C3%B3n%20apertura%20a%20la%20comunicaci%C3%B3n%20enfermera%20paciente&f=false
73. Chávez A, Talavera C, Cuidados de enfermería en RNPT con sepsis neonatal temprana. Hospital regional Honorio Delgado Espinoza – 2022. [Tesis de especialidad]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; [Citado 04

de junio de 2022]. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14089>.

ANEXOS



ANEXO 01

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



INSTRUMENTOS PARA EVALUAR EL CUIDADO DE ENFERMERO

ESCALA VALORATIVA SOBRE EL CUIDADO DEL ENFERMERO EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA

I. DATOS GENERALES: 1. Edad: _____. 2. Sexo: a. Femenino () b. Masculino () 3.

Grado de instrucción a. Primaria () b. Secundaria () c. Técnico () d. Profesional ()

LEYENDA:

Nunca: Totalmente en desacuerdo

A veces: Algunas veces:

Casi siempre: **Siempre:**

Siempre: Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	ESCALA DE LICKERT			
		NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4
Cualidades del Hacer de Enfermería					
1	¿le hace sentir como una persona única?				
2	¿La enfermera le trata con amabilidad?				
3	¿Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted?				
4	¿El personal de enfermería le hace sentir tranquila (o) cuando esta con usted?				
5	¿La enfermera le genera confianza cuando lo (la) cuidan a su bebe?				
6	¿Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado?				

7	¿Le muestran respeto por sus creencias?				
Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente					
8	¿Le miran a los ojos cuando te hablan?				
9	¿Le dedican tiempo para aclarar sus inquietudes?				
10	¿Le facilitan el dialogo?				
11	¿le explican previamente los procedimientos que le van a realizar a su recién nacido?				
12	¿Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas?				
13	¿Le indican su nombre y cargo antes de realizar los procedimientos?				
14	¿Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere?				
Dimensión Disposición para la Atención					
15	¿Le muestra interés por brindarle comodidad durante la hospitalización de su bebe?				
16	¿Le dedican tiempo requerido para su atención?				
17	¿Le llaman por su nombre?				
18	¿Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (¿Higiene alimentación, evacuación urinaria e intestinal?				
19	¿Le generan confianza las enfermeras cuando lo(la) cuidan a su bebe?				
20	¿Le manifiestan que están pendientes de su bebe?				
21	¿Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento de				

	su recién nacido?				
22	¿Responden oportunamente a su llamado?				
23	¿Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual?				
24	¿Le escuchan atentamente?				
25	¿Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo?				
26	¿Le brindan un cuidado cálido y delicado a su bebé?				
27	¿Le ayudan a manejar su dolor físico de su bebé?				
28	¿Le demuestran que son responsables con la atención de su recién nacido?				
29	¿Le respetan sus decisiones?				
30	¿Le indican que cuando requiera algo usted les pueda llamar?				
31	¿Le respetan su intimidad?				
32	¿Le administran a tiempo los medicamentos?				

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

NUNCA N=1 A VECES V=2 CASI SIEMPRE CS=3 SIEMPRE S = 4



ANEXO 02
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le comunica que el objetivo del presente estudio es recolectar datos informativos, el presente estudio está conducido por Jenny Hilda Sifuentes Gregorio estudiante de Enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo. Si accede participar en este estudio, deberá responder dos cuestionarios mediante la entrevista, que tomará como promedio 20 minutos. Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. Las entrevistas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera de su identificación, ello solo será posible si da su consentimiento. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento a la investigadora y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo, _____ DNI _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal y escrita, sobre el estudio mencionado y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el investigador. He tenido la oportunidad de preguntar y hacer preguntas. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí. Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto puedo comunicarme al celular.....

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

.....

Firma del participante

.....

Fecha



Anexo 03

DECLARACION DE COMPROMISO ÈTICO Y NO PLAGIO

Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio la autora del presente trabajo de investigación titulado: Calidad de cuidado de enfermería en recién nacidos del servicio de neonatología. Hospital Víctor ramos guardia_ Huaraz, 2022, declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento de registro nacional de trabajos de investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orientan las normas Vancouver, previsto en la Universidad. E conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesional – RENATI, que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación respeto al derecho del autor y la propiedad intelectual. Así mismo, cumplo con precisar que este trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Cuidado de las personas” dentro del cual se tiene como objeto de estudio desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas por grupo etario, a partir de los determinantes dela salud de la persona, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto es posible que tenga clara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se le asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos. Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajo bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizar las fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sea en versión físicas o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme oriente las normas Vancouver, previsto en la universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

Huaraz, marzo 2022

Nombres y apellidos y firma

Jenny Hilda Sifuentes Gregorio

Sumilla: solicito realizar mi tesis
en el HVRG en el
servicio de neonatología

**JEFA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR
RAMOS GUARDIA - HUARAZ**

Jenny Hilda SIFUENTES GREGORIO

identificado con N° DNI: 80191745,
soltera, con domicilio actual en la Jr.
Virgen de las Mercedes S/N° distrito y
provincia de Huaraz, con correo
electrónico jsifuetes42@gmail.com, con
N° de celular 968054828, ante usted me
presento y respetuosamente digo:

Que, solicito realizar mi tesis titulada: "*Calidad de cuidado de enfermería en recién nacidos del servicio neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia 2022*"; en el hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, en el servicio de neonatología, por tratarse de un requisito esencial para optar mi título profesional.

POR TANTO:

A Ud. Solicito admitir la presente
por ser de justicia que deseo alcanzar.

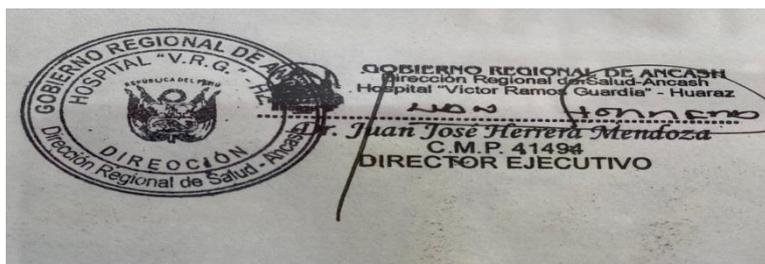
Huaraz, 20 de abril 2022

Hospital Víctor Ramos guardia Huaraz

Huaraz 22 de abril del 2022

Por medio de la presente. Yo Juan José Herrera Mendoza con DNI 21571972, CMP 41494. Director del Hospital Víctor Ramos guardia Huaraz acepto realizar la encuesta de la tesis titulada “Calidad de cuidado de enfermería en recién nacidos del servicio neonatología del hospital Víctor Ramos Guardia 2022”, en el servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos guardia Huaraz, 2022. Solicitada por Estudiante de escuela profesional de enfermería. De la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Bachiller. Sifuentes Gregorio Jenny Hilda

Por ser un requisito fundamental para optar el título profesional de enfermería.





“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”.

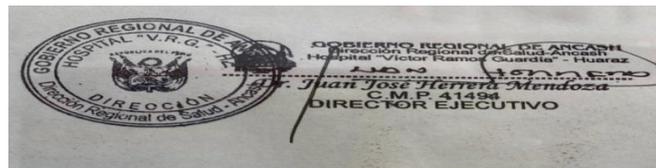
PROVEIDO Nº 001-2022-DIRES A-H “VRG” HZ/PCE

Visto el documento emitido por la Srta. Jenny Hilda SIFUENTES GREGORIO, estudiante de pregrado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultada de ciencias de la salud, en el cual solicita autorización respectiva para que, pueda realizar su proyecto de investigación.

CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA EN RECIEN NACIDOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA. HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, 2022

El presidente de comité de ética e investigación del Hospital “VRG” – Huaraz da por aceptada la solicitud presentada por la Srta. Jenny Hilda SIFUENTES GREGORIO, para realizar el proyecto antes mencionado en el servicio de NEONATOLOGÍA, para lo cual se solicita que, en el informe de proyecto deberá de especificar confidencialidad de los datos recogidos del hospital.

Huaraz 22 de abril 2022



Av. Luzuriaga s/n Barrio de Belén – Huaraz – 043421290 – 043421290 – 0423424146

www.hospitalvrg.com