

Satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería a neonatos atendidos en el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca 2024-2025

Mothers' satisfaction with nursing care for neonates at the Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo and the Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca 2024-2025

Recepción: 20 de mayo 2025 | **Aprobación:** 28 de julio de 2026 | **Publicación:** 10 de septiembre de 2026

Anthoni Alejandro Enriquez Altamiran  
anthonialejandroe@gmail.com
Universidad de Cuenca
Cuenca, Ecuador

Santiago Picón-Saavedra 
galo.picon@ucacue.edu.ec
Universidad de Cuenca
Cuenca, Ecuador

Nayeli del Rocio López Agila 
lopez.naye1707@gmail.com
Universidad de Cuenca
Cuenca, Ecuador

Jeanneth Patricia Tapia 
janeth.tapia@ucuenca.edu.ec
Universidad de Cuenca
Cuenca, Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.26871/ceus.v8i2.222>

Resumen

Antecedentes: La satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería a neonatos es un tema de creciente importancia en el campo de la atención materno-infantil. Investigaciones previas demostraron la importancia de una buena atención a recién nacidos hospitalizados y su recuperación. También han señalado que la satisfacción de las madres no solo influye en su propia experiencia en el entorno

hospitalario, sino también en el bienestar y el progreso de los neonatos. **Objetivo General:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de Enfermería a neonatos atendidos en el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca 2024-2025. **Metodología:** Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y cohorte transversal, con una muestra de 34 madres a las cuales se les aplicó un cuestionario de 36 preguntas. Los datos recogidos fueron transcritos y analizados en el programa estadístico SPSS versión 30 y posteriormente interpretados mediante porcentajes y frecuencias. **Resultados:** Predominó un nivel alto de satisfacción con 55.9% y la edad de mayor prevalencia fue de 35-45 años (44.1), al analizar las dimensiones, se observó que el 91.2% tenía un nivel medio en el apartado técnico-científico, alto un 76.5% en la extensión humana y el 97.1% era medio en cuanto al entorno. **Conclusiones:** Existe una satisfacción alta del cuidado de enfermería a neonatos, las participantes mayormente eran de 35-45 años, casadas y con nivel educativo alto y solo la dimensión humana alcanzó un nivel alto a comparación de las otras.

Palabras clave: satisfacción del paciente, madres, recién nacido, atención de enfermería, neonatología.

Abstract

Background: Maternal satisfaction with nursing care for newborns is an issue of growing importance in the field of maternal and child care. Previous research has demonstrated the importance of good care for hospitalized newborns and their recovery. It has also been noted that mothers' satisfaction not only influences their own experience in the hospital environment, but also the well-being and progress of newborns. **General Objective:** To determine the level of satisfaction of mothers with nursing care for newborns treated at the Pablo Jaramillo Crespo Foundation Humanitarian Hospital and the José Carrasco Arteaga Specialty Hospital, Cuenca 2024-2025. **Methodology:** This research had a quantitative approach, descriptive design and cross-sectional cohort, with a sample of 34 mothers to whom a 36-question questionnaire was applied. The data collected were transcribed and analyzed in the statistical program SPSS version 30 and later interpreted by percentages and frequencies. **Results:** A high level of satisfaction predominated with 55.9% and the age of greatest prevalence was 35-45 years (44.1), when analyzing the dimensions, it was observed that 91.2% had a medium level in the technical-scientific section, high 76.5% in the human extension and 97.1% was medium in terms of the environment. **Conclusions:** There is a high satisfaction of nursing care to newborns, the participants were mostly 35-45 years old, married and with a high educational level and only the human dimension reached a high level compared to the others.

Keywords: patient satisfaction, mothers, newborn, nursing care, neonatology

Introducción

Se define como neonato al bebé que ha nacido recientemente, con un máximo de 4 semanas o menos desde su nacimiento, ya sea por parto natural o por cesárea. Durante el transcurso de esta fase de 28 días el recién nacido es muy vulnerable y presenta cambios muy significativos en su desarrollo, necesita

de cuidados y de una atención óptima para garantizar su bienestar y crecimiento adecuado (1). En este contexto, el rol del personal de enfermería es un elemento importante para la atención de los pacientes en este periodo, ya que sus conocimientos y habilidades especializadas permiten prevenir que se presenten

complicaciones que puedan alterar el correcto funcionamiento del recién nacido. Entre las funciones que ejerce el profesional de enfermería en el área de neonatología destacan la observación, el monitoreo y la participación en la atención integral del recién nacido (2).

La satisfacción del usuario es un indicador clave de que la atención se está ejecutando de una manera adecuada. En el caso de las madres de los recién nacidos, su satisfacción dentro del hospital refleja que las enfermeras están desempeñándose correctamente al proporcionar cuidados adecuados en los diferentes servicios. Resultando importante saber sobre la opinión de los beneficiarios acerca del servicio brindado y atención recibida por las enfermeras. En la actualidad se ha evidenciado que el usuario está siendo afectado por la insuficiente prestación de calidad de atención por parte del profesional de enfermería y por ende tienen una baja satisfacción. Ante esta problemática es imprescindible conocer el cuidado que la enfermera brinda a los neonatos y cuán satisfechas se encuentran sus madres sobre este, ya que enfermería se enfatiza en la satisfacción de las personas que cuida (3).

En la actualidad existen muchos factores que influyen a la disminución de la calidad de atención por parte del personal de enfermería, la mayoría está relacionado con los horarios de atención, la carencia del cumplimiento de las horas estipuladas en consulta y la falta de implementos para atender en las consultas (4), así mismo tenemos otros factores como lo son el estrés, el cual conlleva a una falta de empatía, también tenemos el ambiente laboral con factores como el ruido, falta de iluminación, falta de orden y aseo, tamaño de las habitaciones, falta de un espacio de descanso para los profesionales, necesidad de atención y tiempo para con los familiares del paciente y otras limitaciones que inciden en generar un entorno físico menos agradable para llevar a cabo las tareas que debe asumir el profesional, ya que el trabajo que ejecutan las enfermeras

a diario involucra en su mayoría su salud física, mental y emocional sumada a la carga laboral pudiendo así afectar directamente en la calidad de atención a los neonatos (5).

Para encontrar soluciones a estas problemáticas se debe contar con un diagnóstico preciso de la situación en el servicio, lo que ayudará desarrollar diversas estrategias que permitan mejorar la calidad de atención del equipo de enfermería. Estas estrategias incluirán la realización de capacitaciones que se centren en la mejora de las relaciones interpersonales y en el fortalecimiento de la relación de ayuda. Además, se buscará abordar y modificar las actitudes de las enfermeras del servicio hacia las madres de los niños hospitalizados (6,6). Otras estrategias serían llevar a cabo evaluaciones regulares y estableciendo actividades de mejora en la atención de los recién nacidos, se propondrá la implementación de comités de apoyo a los padres de los bebés hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Servicio de Neonatología. Esto tiene como propósito reforzar la comunicación entre el personal de enfermería y las madres y padres de los bebés ingresados, con el fin de mejorar la percepción de la calidad de nuestros cuidados (7).

Con este estudio se pretende comprender y evaluar el nivel de satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería brindado en las unidades de neonatología, ya que no solo afecta su bienestar emocional, sino que también puede influir en la recuperación y el desarrollo de los bebés. La obtención de información activa sobre las percepciones y experiencias de las madres contribuirá a mejorar la calidad de la atención neonatal al identificar áreas de mejora en la comunicación, el apoyo emocional y la información proporcionada. Además, esta investigación no solo enriquecerá el cuerpo de conocimientos en el campo de la enfermería neonatal, sino que también tendrá un impacto directo en la atención médica y, por ende, en la calidad de vida de los

recién nacidos prematuros y sus familias. Sus resultados podrían influir en la formulación de políticas de atención neonatal, en la formación de profesionales de la salud y en la práctica clínica, garantizando una atención más centrada en el paciente y su familia.

Metodología

Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo descriptivo de corte transversal. El estudio se realizó en el área de Neonatología de dos instituciones las cuales son: Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo la cual es una institución privada sin fines de lucro, especializada prioritariamente en el área materno-infantil; y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga que presta servicios de III nivel, dichas instituciones pertenecen a la Zona de salud 6 del Ecuador, localizadas en la ciudad de Cuenca.

El universo y muestra estuvieron conformados por la totalidad de madres cuyos recién nacidos se encontraron hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga durante los meses de agosto a diciembre del 2024, la cual estuvo conformada por 34 madres.

Criterios de inclusión

Madres de neonatos hospitalizados en el área de neonatología del Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, de los meses de Agosto a Diciembre del 2024

Madres que acepten participar en el estudio, firmando el consentimiento informado.

Madres adolescentes que firmen el asentimiento informado y del mismo modo el consentimiento informado por parte de sus representantes.

Criterios de exclusión

Madres con trastornos neurológicos, o discapacidades cognitivas que pudieran afectar su capacidad para participar de manera informada en el estudio.

Madres que se encuentren en situaciones de estrés debido a la situación del neonato, ya que su capacidad para evaluar objetivamente la calidad del cuidado puede estar comprometida

Se empleó el llenado de un cuestionario a todas las madres, los datos se recolectaron directamente de las madres utilizando un formulario estructurado. Dentro de los instrumentos también se utilizó el Test de Graffar Méndez Castellanos utilizado en la investigación de Avilés Torres (10).

los resultados fueron presentados a través de tablas de frecuencia simple y porcentaje para verificar la significancia.

Resultados

En la tabla 1 podemos identificar a las madres encuestadas donde se encontró que predominaba el rango de edad entre 35 a 45 años con un 44,1%. En cuanto a su estado civil la mayoría eran casadas y solteras en un 41,2% y 35,3% respectivamente. En relación con el nivel de instrucción, se encontró que la mitad de la población tenía un nivel de instrucción secundaria, seguida por un nivel de instrucción superior con un 35,3%. Además 6 de cada 10 madres fueron de la zona urbana y 4 de cada 10 de la zona rural. En términos de nivel socioeconómico, la muestra se encontró liderada por el estrato medio bajo en un 41,25%, seguida por estrato obrero en un 29,4%. Finalmente, la ocupación de la mayoría de las participantes fue ama de casa (47.1%), lo que destaca la importancia de considerar el contexto laboral y social de las madres al analizar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería

Tabla 1: Características sociodemográficas de la población

Variable		Frecuencia	%
Edad ¹	>18 años	2	5.9
	18 a 24 años	3	8.8
	25 a 34 años	14	41.2
	35 a 45 años	15	44.1
Estado civil	Soltera	12	35.3
	Casada	14	41.2
	Divorciada	2	5.9
	Unión libre	6	17.6
Nivel de instrucción	Primaria	4	11.8
	Secundaria	17	50.0
	Superior	12	35.3
	Otro	1	2.9
Residencia	Rural	12	35.3
	Urbana	22	64.7
Nivel Socioeconómico	Estrato alto	1	2.9
	Estrato medio alto	8	23.5
	Estrato medio bajo	14	41.2
	Estrato obrero	10	29.4
	Estrato marginal	1	2.9
Ocupación	Estudiante	3	8.8
	Ama de casa	16	47.1
	Comerciante	3	8.8
	Otra	12	35.3
	Total	34	100

Edad¹media 31,09 ± 7, 416 años

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres participantes

Elaborado por: Autores

En cuanto a las características obstétricas que podemos apreciar en la tabla 2, se observó que el 88,2% de las madres se realizaron más de cinco controles prenatales, mientras que el 11,8% restante tuvo menos de cinco controles. La complicación obstétrica más prevalente correspondió a la categoría "otras", con un 41,2%, destacándose entre ellas

condiciones como placenta previa, hiperémesis gravídica, restricción del crecimiento intrauterino, entre otras. Finalmente, se evidenció que la totalidad de las participantes tuvo como vía de parto la cesárea.

Tabla 2: Distribución de 34 madres de neonatos hospitalizados en el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca 2024-2025 según las características obstétricas.

Variable		Frecuencia	%
N° Controles prenatales	Ningún Control	1	2.9
	≤3 Controles	1	2.9
	≤5 Controles	2	5.9
	>5 Controles	30	88.2
Complicaciones obstétricas	Trastornos hipertensivos	7	20.6
	Hemorragias	2	5.9
	Infecciones	11	32.4
	Otra	14	41.2
Vía de parto	Cesárea	34	100.0
	Total	34	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres participantes

Elaborado por: Autores

La investigación realizada está orientada en determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería a neonatos en la que a mayor o igual a 133 puntos

el nivel de satisfacción es alto, por ende, en la tabla 3 podemos observar que el 55,9% de las madres tienen un nivel de satisfacción alto y el restante medio.

Tabla 3: Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de Enfermería a neonatos atendidos en el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca 2024-2025.

Variable		Frecuencia	%
Nivel de Satisfacción	Alto	19	55.9
	Medio	15	44.1
	Bajo	0	0.0
	Total	34	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres participantes

Elaborado por: Autores

La tabla 4 nos muestra que los cuestionarios aplicados a las madres para medir su nivel de satisfacción obtuvieron un puntaje

máximo de 146 y un mínimo de 117 puntos respectivamente. Teniendo una mediana de 133 puntos.

Tabla 4: Nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado de Enfermería a neonatos atendidos en el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca 2024-2025, según los estadísticos descriptivos.

Estadísticos descriptivos	Valores
Puntaje esperado	180
Máximo	146
Mínimo	117
Mediana	133
Desv. estándar	±8,286
Rango	29

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres participantes

Elaborado por: Autores

La tabla 5 nos indica que en su mayoría las madres tuvieron un nivel de satisfacción medio en la dimensión técnica-científica con una proporción de 9 de cada 10 madres, en cuanto a la humana nos dio como resultados

que 8 de cada 10 madres presentan un nivel de satisfacción alto y por último el entorno nos refleja una mayor prevalencia de nivel de satisfacción medio con un 97,1%.

Tabla 5: Nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado de Enfermería a neonatos atendidos en el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca 2024-2025 según las dimensiones Técnico-Científica, Humana y Entorno

		Dimensiones					
		Técnico-Científica		Humana		Entorno	
		f	%	f	%	f	%
Nivel de satisfacción	Alto	3	8.8	26	76.5	1	2.9
	Medio	31	91.2	8	23.5	33	97.1
	Total	34	100	34	100	34	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres participantes

Elaborado por: Autores

Discusión

La satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería proporcionado a los neonatos es un aspecto crucial que influye en la calidad de la atención y en los resultados de salud tanto para los bebés como para sus familias. Este tema se vuelve especialmente relevante en el contexto actual, donde el enfoque centrado en la familia y la atención integral son pilares fundamentales en la práctica de enfermería. La percepción de las madres sobre el cuidado recibido no solo refleja la efectividad de las intervenciones realizadas, sino que también puede impactar su bienestar emocional y su capacidad para involucrarse activamente en el cuidado de sus hijos (11,12).

En el presente estudio, se identificó que la mayoría de las madres eran mujeres adultas de entre 35 y 45 años (44.1%), casadas (41.2%) y con un nivel educativo relativamente alto: el 50% completó la secundaria y el 35.3% alcanzó la educación superior. Además, la mayoría residía en zonas urbanas (64.7%) y su principal ocupación era ser amas de casa (47.1%). Al contrastar estos resultados con los hallazgos del estudio de Francys Vásquez (13), emergen notables diferencias en los perfiles sociodemográficos. En dicho estudio, el grupo de edad más frecuente fueron menores de 20 años (30%), seguido de los rangos de 31-35 años (22%) y 21-25 años (20%), con un promedio de edad de 26.2 años. Asimismo, el 60% de las participantes eran solteras, el 72% tenía educación secundaria, el 54% eran amas de casa y el 60% residía en áreas rurales.

Por otro lado, Segovia M. y Urbina H. (14) aportan información relevante sobre las características de las madres en su investigación, destacando que el 48% se encontraba en el grupo etario de 15 a 25 años, seguido del 35% entre 26 y 35 años y el 17% entre 36 y 45 años. En cuanto a procedencia, la mayoría residía en zonas urbanas (79%), mientras que el 21% provenía de zonas rurales. Respecto al

nivel educativo, el 41% de las madres había completado estudios secundarios, el 26% tenía estudios técnicos superiores y solo el 11% alcanzó estudios universitarios. En la misma investigación, el 59% de las participantes eran amas de casa, el 24% trabajaban de forma independiente y el 16% restante eran estudiantes o dependientes. Finalmente, en términos de estado civil, el 57% eran convivientes, el 27% solteras y el 14% casadas.

Además, en un estudio de Eileen et al. (15,15), mostró características específicas de los padres o cuidadores que correspondía a individuos blancos no hispanos, entre 25 y 34 años, con al menos un título de secundaria. Sin embargo, se observó una diversidad significativa en términos de raza, edad y nivel educativo. La mayoría de los padres eran blancos (59%), seguidos por afroamericanos (21%). Aunque cerca de la mitad tenía entre 25 y 34 años, también se incluyeron rangos de 18-24 años (20%) y 35-44 años (20%). Respecto a la educación, alrededor del 50% contaba con un diploma de secundaria o GED, el 40% con títulos técnicos, universitarios o superiores, y el 8% con formación vocacional. La estancia neonatal más común fue de 3 a 4 días (rango 1.5-266 días), y los padres pasaron en promedio 7 horas al día en la unidad.

Estas diferencias evidencian la diversidad en los perfiles de las madres estudiadas. Mientras que en esta investigación predominaron mujeres adultas, casadas, con mayor nivel educativo y residentes en zonas urbanas, en los estudios de Vásquez, Segovia y Eileen predominan mujeres jóvenes, solteras, con menor nivel educativo y provenientes de áreas rurales. Estas variaciones demográficas pueden influir significativamente en la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, así como en las expectativas y necesidades relacionadas con la atención neonatal. En este sentido, los resultados subrayan la importancia de diseñar estrategias de cuidado personalizadas y adaptadas a las particularidades

de cada población, con el fin de garantizar una atención integral y satisfactoria.

Con respecto a las características obstétricas de las participantes en la investigación, se observó que el 88,2% de las madres realizaron más de cinco controles prenatales, mientras que el 11,8% restante tuvo menos de cinco controles durante todo su embarazo. Además, se identificó que la complicación obstétrica más frecuente correspondió a la categoría "otras" en un 41,2%, destacando condiciones como placenta previa, hiperémesis gravídica y restricción del crecimiento intrauterino. Estas complicaciones pueden incrementar la preocupación materna y, por ende, influir negativamente en la satisfacción con los cuidados de enfermería, especialmente si no se brinda una atención personalizada y empática que aborde sus necesidades específicas.

Es relevante mencionar que la totalidad de las participantes tuvo una vía de parto por cesárea, ya que estudios previos han señalado que las madres sometidas a cesárea pueden tener percepciones variadas sobre el cuidado de enfermería en el postoperatorio (16). Por ejemplo, un estudio concluyó que las madres sometidas a cesárea tienen una percepción favorable con relación al cuidado de enfermería en lactancia materna durante el postoperatorio. Sin embargo, la satisfacción puede depender de factores como la información proporcionada, el apoyo emocional y la asistencia en el inicio de la lactancia materna (17).

Al comparar estos hallazgos con los datos de la investigación de Leana et al. (18), se observa que, en su estudio, el 62,7% de las mujeres tuvieron una cesárea y el 37,3% un parto vaginal. Además, el 68% de las mujeres tuvo un tiempo de hospitalización entre 21 y 30 horas, y la mayoría eran primigestas (56%). Así mismo encontramos diferencias con los resultados obtenidos por Vásquez, donde el 58% de las participantes tuvo un parto vaginal y el 42% una cesárea. En ese mismo estudio, el 44% de las madres eran primíparas,

mientras que el 32% eran secundíparas, con un promedio de edad gestacional de $38,1 \pm 1,58$ semanas. Estas diferencias podrían explicarse por factores relacionados con las políticas de atención obstétrica y las prácticas médicas, así como las características demográficas de las madres incluidas en cada investigación.

Con esto podríamos establecer que las diferencias en las características obstétricas de las diferentes investigaciones estudiadas pueden influir en las expectativas y percepciones que tienen las madres sobre el cuidado de enfermería. Por ejemplo, Vásquez (13), en su investigación menciona que las madres primigestas pueden requerir más orientación y apoyo, lo que, si es proporcionado adecuadamente, podría aumentar su nivel de satisfacción. Factores como la cantidad de controles prenatales, la presencia de complicaciones obstétricas y el tipo de parto son determinantes en la satisfacción materna con el cuidado de enfermería en neonatos. Por ello es fundamental que el personal de enfermería ofrezca una atención individualizada, brinde información clara y apoyo emocional, especialmente a aquellas madres con factores de riesgo o experiencias obstétricas complejas, para mejorar su percepción y satisfacción con los cuidados recibidos.

En relación con el nivel de satisfacción general de las madres pudimos identificar que un poco más de la mitad de ellas tuvieron una satisfacción alta con un 55.9% que equivale a 19 madres y un 44,1% tiene una satisfacción media que serían los 15 restantes. En comparación con el estudio realizado por Pariasca R. (19) en Lima – Perú donde determinó la satisfacción de las madres y la calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en Neonatología en la que se obtuvo que aproximadamente el 79.2% tienen una satisfacción alta, el 19.2% una satisfacción media y el 1.6% una satisfacción baja; estos resultados respaldan los de nuestra investigación en las

que ambas predomina un nivel de satisfacción general alto.

Como podemos notar aquí las madres se encontraron conformes con la atención que está prestando el personal de enfermería de neonatología en estas instituciones, cumpliendo sus necesidades y las de los neonatos, denotando así el correcto actuar de los enfermeros en sus labores del área y las altas capacidades y competencias que estos presentan para brindar sus cuidados adecuadamente, lo cual favorece en gran medida al binomio madre e hijo y a las instituciones de salud que tienen como objetivo una atención de calidad, por lo cual es imprescindible conservar las acciones que permitan mantener elevado este grado de satisfacción de las madres.

En contraparte a esto tenemos el estudio realizado en Babahoyo – Ecuador por Salcedo C. (20) donde se denota que el 68% tiene un nivel regular, el 25% un nivel bueno y el 7% un nivel malo, así mismo encontramos la investigación de García J. e Hipólito G. (21) en Trujillo – Perú que nos reveló que el 48% están medianamente satisfechas, el 37% están satisfechas y el 15% insatisfechas y por último tenemos el estudio realizado por Robles Cáceres M. (22) en Lima – Perú el cual nos indica que el 62.5 % está medianamente satisfecha y el 26.8% altamente satisfecha, por ende, estas investigaciones nos demuestran un resultado diferente en el que predomina el nivel de satisfacción medio.

De ahí que, en general podemos evidenciar que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería a neonatos varía dependiendo de cada institución que brinda este servicio, debiendo tomar en cuenta el por qué este grupo de madres no se encuentra totalmente de acuerdo con la atención que se está brindando e impulsar medidas y acciones que mejoren estos resultados, poniendo énfasis en la transmisión de confianza por parte de los cuidadores a las/los usuarios el cual es un

factor importante que demuestra sus aptitudes e influye en la satisfacción.

Del mismo modo, tenemos el nivel de satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería por cada dimensión: técnico científico, humana y entorno, en las cuales nuestro estudio desencadenó los siguientes resultados; técnico científico las madres tuvieron un nivel de satisfacción medio con un 91.2% y alto un 8.8%, comparando estos resultados con los obtenidos por Ortiz F. (23) donde se refleja que este apartado tiene un nivel medio con 53.5% y alto un 32.5%, asemejándose a nuestros resultados donde el nivel de satisfacción en esta dimensión es medio, demostrando así la urgencia de seguir mejorando progresivamente los conocimientos y habilidades del personal de enfermería para así proporcionar cuidados, procedimientos e intervenciones con fundamentos científicos garantizando una atención oportuna y de calidad a los neonatos.

En cuanto a la dimensión Humana se obtuvo un nivel de satisfacción alto con un 76.5%, estos resultados guardan relación con lo encontrado por Loza L. y Lloclla Y. (24) que demuestra un 60% de madres satisfechas con el cuidado enfermero, por ende, las madres demostraron que el cuidado de enfermería se proporcionó con empatía, ofreciendo un trato respetuoso y digno tanto a los Neonatos como a sus madres, las cuales tenían el apoyo necesario y se sentían en confianza.

Pero, por el contrario, tenemos el resultado proporcionado por Leyva G. Y Pacheco K. (25) donde nos dice que el nivel de satisfacción en esta dimensión en su mayoría es bajo con un 49%, dándonos un punto de vista completamente diferente a los anteriores ya que las madres aquí se encontraron insatisfechas. (25) donde nos dice que el nivel de satisfacción en esta dimensión en su mayoría es bajo con un 49%, dándonos un punto de vista completamente diferente a los anteriores ya que las madres aquí se encontraron insatisfechas. Por consiguiente, debemos

entender la importancia de proporcionar un cuidado humanizado tanto al neonato como a la madre ya que la filosofía del profesionales de Enfermería se basa en el cuidado y son los que están en continuo contacto con la familia ya sea proporcionando como informando los cuidados y atenciones individualizadas que necesita el recién nacido, constituyendo los enfermeros el soporte fundamental ante situaciones agobiantes, negativas o beneficiosas para la madre en el proceso de recuperación del neonato.

Y por último tenemos el entorno, este presentó una satisfacción media con un 97.1% y alta un 2.9%, de forma similar se encuentran los resultados de Ortiz F. (23) que obtuvo un nivel medio de satisfacción con un 45% y alto con 31.25%, así mismo tenemos el de Loarte Vázquez E. (26) donde nos demuestra que la mayoría se encuentran medianamente satisfechas con un 65,2% y el 31.8% estuvieron satisfechas, aquí podemos evidenciar como los estudios respaldan nuestros resultados en los que se obtienen un nivel de satisfacción medio, por tal razón, sabiendo que en este apartado lo que se toma en cuenta son las instalaciones del servicio de Neonatología y sus áreas aledañas, se refleja la necesidad de proporcionar un entorno seguro y cómodo para la recuperación del neonato así como proporcionar un ambiente agradable y resplandeciente.

Como enfermeros debemos saber la necesidad de que el ambiente en el que se encuentra el neonato debe ser limpio con normas asépticas ya que esto propicia su mejoría, previniendo las infecciones por microorganismo ajenos a él, así mismo contemplamos que los equipos que se encuentran en el área deben estar adecuadamente funcionales, la comodidad de las madres influye en el resultado de la satisfacción por lo cual el área debe contar con espacios cómodos y accesibles a ellas.

Conclusión

Se determinó que la satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería brindado a los neonatos atendidos en el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo y en el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga tuvo calificaciones altas y medias, no se registraron participantes con satisfacción baja. Esto refleja una percepción favorable del cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

Predominaron las madres de 35 a 45 años, casadas, con instrucción secundaria, residentes en el área urbana, de estrato socioeconómico medio bajo y dedicadas principalmente a las actividades del hogar. La mayoría asistió a más de cinco controles prenatales, todas tuvieron un parto por cesárea y se presentaron diferentes complicaciones durante el embarazo.

Al analizar cada una de las dimensiones del cuidado, la dimensión humana fue la mejor valorada, debido a que la mayoría de las madres manifestó una satisfacción alta, lo que demuestra la importancia del trato respetuoso, la empatía, la confianza y el acompañamiento brindado durante la hospitalización del neonato. En cambio, las dimensiones técnico-científica y entorno alcanzaron principalmente niveles medios de satisfacción. Por esta razón, aunque los resultados generales fueron positivos, se evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la información proporcionada a las madres, las habilidades y procedimientos del personal, así como la comodidad, seguridad y condiciones físicas del área de Neonatología. De esta manera, se podrá mantener el cuidado humanizado que fue reconocido favorablemente y, al mismo tiempo, mejorar aquellos componentes que todavía no alcanzaron un nivel alto de satisfacción.

Referencias

- (1) Portales Ojeda KE. Plan de cuidados estandarizado de enfermería para el control y mejoramiento de la salud en neonatos con hiperbilirrubinemia neonatal 2023.
- (2) Lima dos Santos IJ, Castelo Branco de Oliveira AL, Assis Brito M, et al. Atención de enfermería en la unidad de cuidado intensivo neonatal desde la perspectiva de las enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería* 2021;37.
- (3) Bonilla Gavilán KV. Percepción de calidad del cuidado que brinda enfermería y satisfacción de los padres del neonato internado en una unidad de cuidados intensivos neonatal, Callao 2021 2021.
- (4) Murillo León VR. Factores que influyen en la calidad de atención de los servicios ofrecidos por el Centro de Salud Mata de Cacao del cantón Babahoyo. 2022.
- (5) Gil Miranda EM. Sobrecarga laboral y calidad de atención de enfermería a pacientes neonatos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2021.
- (6) Ortega K. ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud? Saint Leo University 2024.
- (7) Organización Mundial de Salud (OMS). Normas para Mejorar la Calidad de la Atención a Los Recién Nacidos Enfermos o de Pequeño Tamaño en Los Establecimientos de Salud. 1st ed. Ginebra: World Health Organization; 2021.
- (8) Líneas de Investigación – INSPI-INSPI n.d. <http://www.investigacionsalud.gob.ec/lineas-de-investigacion/> (accessed October 18, 2023).
- (9) Comisión de Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca. Líneas de la investigación. 2025 de 2020; 20. n.d.
- (10) Jiménez Juela N, Guerra Sánchez C. RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA PERSONA CON UN PROCESO ONCOLÓGICO | Horizonte de Enfermería. *Horizonte De Enfermería* 2023;24:418–28.
- (11) Lee J. Neonatal family-centered care: evidence and practice models. *Clin Exp Pediatr* 2023;67:171–7. <https://doi.org/10.3345/cep.2023.00367>.
- (12) Alle YF, Akenaw B, Seid S, et al. Parental satisfaction and its associated factors towards neonatal intensive care unit service: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research* 2022;22:1266. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08645-4>.
- (13) Vásquez F. Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. *Boletín Médico de Postgrado* 2024;40:39–46.
- (14) Segovia, Fernandez MRS, Urbina, Rojas HOU. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024. Universidad Nacional de San Martín, 2024.
- (15) Lake ET, Smith JG, Staiger DO, et al. Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. *Front Pediatr* 2020;8:74. <https://doi.org/10.3389/fped.2020.00074>.
- (16) Loayza Carrión EB, Palacios Saquicaray LS, Reyes Rueda EY. Principales complicaciones obstétricas en un hospital de segundo nivel, provincia de El Oro – Ecuador: Una mirada desde el proceso de Atención de Enfermería. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional* 2022;7:1406–23.
- (17) Sánchez L, Gil I, Ortiz J. Percepción sobre el cuidado de enfermería en lactancia materna a madres en postoperatorio de

- cesárea. CES Enfermería 2023;4:16–25. <https://doi.org/10.21615/cesenferm.7289>.
- (18) Leana CR, Morgado PA, Mendoza DKD, et al. Satisfacción materna durante el parto y puerperio durante la hospitalización. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades 2024;5:3040–7. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2473>.
- (19) Pariasca Perez RA. Satisfacción de madres y calidad de cuidados de enfermería al recién nacido en neonatología del Hospital San José, Callao 2022. Repositorio Institucional - UCV 2023.
- (20) Salcedo Hernández CJ. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. Universidad César Vallejo, 2020.
- (21) Garcia Huaman JM, Hipólito Acevedo GJ. Calidad del Cuidado Humano de Enfermería y Satisfacción de Madres de Recién Nacidos en Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal. Universidad Nacional de Trujillo, 2024.
- (22) Robles Cáceres ME. 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. Universidad Peruana Unión, 2021.
- (23) Ortiz Mamani F. Cuidado de enfermería y satisfacción en madres de neonatos en alojamiento conjunto en un hospital de Chimbote, 2023. Universidad César Vallejo, 2023.
- (24) Loza Jones LK, Lloclla Palomino YE. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022. Universidad Nacional de Ucayali, 2023.
- (25) Leyva Huancaya GM, Pacheco Collantes KA. Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el Hospital Ventani-lla-2021. Universidad Roosevelt, 2021.
- (26) Loarte Vásquez E del P. Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital II Essalud- Huánuco 2023. Universidad Nacional de Callao, 2023.