



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN
UNIDAD DE CUIDADOS CRÍTICOS CON MENCIÓN EN
NEONATOLOGÍA**

TESIS

**COMUNICACIÓN TERAPEÚTICA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN EL
SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE
ANDAHUAYLAS 2022**

PRESENTADO POR:

➤ **Lic. VILMA FLORES AYMARA**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL ESPECIALISTA DE ENFERMERÍA EN
UNIDAD DE CUIDADOS CRÍTICOS CON MENCIÓN EN
NEONATOLOGÍA**

ASESORA:

➤ **DRA. MARÍA GUADALUPE HOLGADO CANALES**
CODIGO ORCID:0000-0001-8943-8217

CUSCO – PERÚ
2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: *Comunicación Terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el Servicio de neonatología del Hospital Subregional de Andahuaylas 2022*

presentado por: *Ulma Flores Aznara* con DNI Nro.: *42981840*

presentado por: con DNI Nro.:

para optar el título profesional/grado académico de *Segunda especialidad profesional de enfermería, especialista de enfermería en Unidad de cuidados críticos con énfasis en neonatología*

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por *3* veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de *9*%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

| Porcentaje | Evaluación y Acciones | Marque con una (X) |
|----------------|---|--------------------|
| Del 1 al 10% | No se considera plagio. | X |
| Del 11 al 30 % | Devolver al usuario para las correcciones. | |
| Mayor a 31% | El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley. | |

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, *09* de *agosto* de 20*23*

.....
Maria Guadalupe Holgado Canales

Firma

Post firma.....*Maria Guadalupe Holgado Canales*

Nro. de DNI.....*23965603*

ORCID del Asesor.....*0000-0001-8943-8217*

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.

2. Folio del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: *01* : *23259-251680994*

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS VILMA FLORES LEVANTAMIENTO
DE OBSERVACIONESoooooooooooooooooooo
oooooooooooo.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

12490 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

70 Pages

FECHA DE ENTREGA

Aug 9, 2023 7:28 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

70158 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

539.2KB

FECHA DEL INFORME

Aug 9, 2023 7:31 PM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

Maria Alejandra
23965603

ÍNDICE

| | Pág. |
|------------------------|------|
| INDICE DE TABLAS | iv |
| PRESENTACIÓN..... | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| DEDICATORIA | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| INTRODUCCIÓN | x |

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--|---|
| 1.1.- CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA. | 1 |
| 1.2.- PROBLEMA GENERAL | 3 |
| 1.3.- PROBLEMAS ESPECÍFICOS | 3 |
| 1.4.- OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 4 |
| 1.4.1.- OBJETIVO GENERAL..... | 4 |
| 1.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 4 |
| 1.5.- JUSTIFICACIÓN | 4 |

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

| | |
|--|----|
| 2.1. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 6 |
| 2.1.1. INTERNACIONALES..... | 6 |
| 2.1.2. NACIONALES | 8 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 10 |
| 2.2.1. COMUNICACIÓN TERAPEÚTICA | 10 |

| | |
|---|----|
| 2.2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN TERAPEUTICA | 11 |
| 2.2.3. DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN TERAPEUTICA | 12 |
| 2.2.3.1- COMUNICACIÓN VERBAL. -..... | 12 |
| 2.2.3.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL. - | 13 |
| 2.2.4. ENFERMERIA NEONATAL. - | 13 |
| 2.2.5. PERFIL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN NEONATOLOGIA. -..... | 14 |
| 2.2.6. NEONATO HOSPITALIZADO. -..... | 14 |
| 2.2.7. SATISFACCIÓN | 15 |
| 2.2.8. SATISFACCION DE LA MADRE | 15 |
| 2.2.9. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN | 16 |
| 2.3.- MARCO CONCEPTUAL | 19 |

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

| | |
|---|----|
| 3.1.- HIPÓTESIS GENERAL..... | 20 |
| 3.2.- HIPÓTESIS ESPECÍFICAS..... | 20 |
| 3.3. VARIABLES ESTUDIO. | 20 |
| 3.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES..... | 21 |

CAPITULO IV

METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--|----|
| 4.- ÁREA DE ESTUDIOS | 23 |
| 4.1.- TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION..... | 23 |
| 4.1.1.- TIPO DE INVESTIGACION | 23 |
| 4.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 24 |
| 4.2. UNIDAD DE ANALISIS..... | 24 |
| 4.3. POBLACIÓN MUESTRA | 24 |
| 4.4. TIPO DE MUESTRA..... | 25 |
| 4.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN..... | 25 |
| 4.5.1. TÉCNICAS. | 25 |

| | |
|--|----|
| 4.5.2. INSTRUMENTO | 25 |
| 4.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD. | 26 |
| 4.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. | 27 |
| 4.8. PROCEDIMIENTO Y ANALISIS DE DATOS..... | 27 |

CAPÍTULO V

RESULTADOS

| | |
|--|----|
| 5.1. RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES | 28 |
| 5.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE MADRES DE NEONATOS | 30 |
| 5.3. COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA | 31 |
| 5.4. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS | 32 |
| 5.5. RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NEONATOS | 33 |
| DISCUSION | 35 |
| CONCLUSIONES | 39 |
| RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 42 |
| ANEXOS..... | 47 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Relación entre Comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022 | 28 |
| Tabla 2: Características generales de las madres neonatas hospitalizadas en el servicio de Neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022... | 30 |
| Tabla 3: Comunicación terapéutica del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022 | 31 |
| Tabla 4: Dimensiones de la comunicación terapéutica del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas..... | 31 |
| Tabla 5: Nivel de Satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022 | 32 |
| Tabla 6: Dimensiones de la variable satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022..... | 32 |
| Tabla 7: Relación entre las dimensiones de Comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022..... | 33 |

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, pongo a su consideración la investigación cuyo título es **“COMUNICACIÓN TERAPEUTICA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LAS MADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS 2022”**.

Con la finalidad de optar al título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería de la Especialidad de: Especialista de Enfermería en Unidad de Cuidados Críticos con Mención en Neonatología.

Atentamente la tesista

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional De San Antonio
Abad Del Cusco, a la Escuela de Posgrado y
a la Segunda Especialidad de la Escuela de
Enfermería.

A mi asesora, Dra. María Guadalupe Holgado
Canales quien me apoyo para la culminación de
la presente investigación.

A los docentes de la segunda especialidad de
la Escuela Profesional De Enfermería de la
Universidad Nacional De San Antonio Abad
Del Cusco.

DEDICATORIA

A mis padres por su infinito amor y
confianza y por el aliento que siempre me
dan.

A mi esposo que en todo momento me acompaño en
la realización de esta investigación.

A mi hijo Sebastián como muestra del
infinito amor que le tengo.

RESUMEN

La Investigación Comunicación Terapéutica del Profesional de Enfermería y Satisfacción de las Madres de Neonatos Hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Sub Regional e Andahuaylas 2022.

Cuyo objetivo fue Establecer la relación entre la comunicación terapéutica de profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub-Regional de Andahuaylas 2022.

Metodología. – Fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, no experimental transversal con una muestra no probabilística de 86 madres; la técnica utilizada fue la entrevista, los instrumentos fueron: la comunicación terapéutica validado por Días Pérez Linares 2020 y satisfacción de las madres validado por Huerta Humpire 2019.

Resultados. – El porcentaje mayor de la edad de las madres fué de 18 a 20 años con un grado de instrucción secundaria con neonatos hospitalizados en su mayoría en el área intermedia y área de cuidados intensivos.

Las madres percibieron la comunicación terapéutica en un 51.2% como buena y un 9.3% como mala con un 7.0 % de baja satisfacción y un 60,5% de satisfacción alta, con una relación moderada de las dimensiones de comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres alcanzando mayor valor de correlación entre la comunicación no verbal y la dimensión entorno.

Conclusión. – Existiendo una relación significativa entre la comunicación terapéutica y satisfacción de las madres.

Palabras claves: comunicación terapéutica, profesional de enfermería, satisfacción de las madres, neonatos hospitalizados.

ABSTRACT

RESEARCH THERAPEUTIC COMMUNICATION OF THE NURSING PROFESSIONAL AND SATISFACTION OF THE MOTHERS OF NEONATES HOSPITALIZED IN THE NEONATOLOGY SERVICE OF THE SUBREGIONAL HOSPITAL OF ANDAHUAYLAS 2022.

Whose objective was to establish the relationship between the therapeutic communication of the nursing professional and the satisfaction of the mothers of neonates hospitalized in the neonatology service of the Sub-Regional Hospital of Andahuaylas 2022.

Methodology. – It was a cross-sectional, non-experimental, descriptive correlational study with a non-probabilistic sample of 86 mothers; the technique used was the interview, the instruments were: therapeutic communication validated by Días Pérez Linares 2020 and satisfaction of the mothers validated by Huerta Humpire 2019.

Results. – The highest percentage of the age of the mothers was between 18 and 20 years old with a secondary education degree with neonates hospitalized mostly in the intermediate area and intensive care area.

Mothers perceived therapeutic communication in 51.2% as good and 9.3% as bad with 7.0% low satisfaction and 60.5% high satisfaction, with a moderate relationship between the dimensions of therapeutic communication of the nursing professional and satisfaction of the mothers, reaching a higher correlation value between non-verbal communication and the environment dimension.

Conclusion. – There is a significant relationship between therapeutic communication and mothers' satisfaction.

Keywords: therapeutic communication, nursing professional, mothers' satisfaction, hospitalized neonates.

INTRODUCCIÓN

La comunicación terapéutica es la cualidad del profesional de enfermería, ya que, al iniciar la relación interpersonal con el usuario externo, la profesional estrecha lazos emocionales mediante la comunicación verbal y no verbal que estará vinculada a la satisfacción de la atención recibida.

En este entorno el profesional de enfermería es el nexo entre la madre y el neonato hospitalizado.

Esta investigación quiere establecer la relación entre la comunicación y satisfacción terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022.

Constando de los siguientes capítulos.

Capítulo I.- Problema de investigación, situación problemática, planteamiento del problema, objetivos de investigación, justificación.

Capítulo II.- Marco teórico, antecedentes de investigación, bases teóricas.

Capítulo III.- Hipótesis, variables, operacionalización de variables.

Capítulo IV.- Metodología de la investigación, tipo y diseño, población muestra, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad.

Capítulo V.- Resultados, Discusión, conclusiones, referencias bibliográficas, anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.- CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.

Una herramienta de mucha importancia en el cuidado que da el profesional de Enfermería es la comunicación terapéutica pues evita situaciones críticas aportando soluciones como satisfacer las necesidades de consejería, educación mediante la información que necesiten las personas cuidadas, su familia, para el profesional de enfermería es de sumo valor la comunicación porque al relacionarse con el ser humano le permita resolver problemas de salud, así como coordinar con el equipo de salud. (1)

La comunicación debe ser clara y sencilla pues determina una buena práctica en los cuidados de enfermería teniendo en cuenta que cada persona es única, y esto se debe considerar en la comunicación verbal y no verbal. (2)

El neonato prematuro requiere un hábitat extrauterino para culminar su vida de madurez para poder sobrevivir para lo cual necesita estar hospitalizado obstaculizando el vínculo entre el neonato y los padres. (3)

La hospitalización de neonatos origina situaciones devastadoras y dolorosas en los padres a más de ser un impedimento para la interrelación padre-hijo. (4)

En Latinoamérica un estudio realizado por Parid indica que el exceso de trabajo, la falta de conocimiento en las relaciones interpersonales, dificultad para entender las exposiciones verbales y no verbales son causas que obstaculizan una buena comunicación. (5)

La OPS. El Salvador indica que en el hospital especializado de maternidad según las estadísticas ingresaron 5935 recién nacidos al departamento de neonatología cuyas causas de morbilidad fueron 15.48% por dificultades respiratorias del recién nacido, bajo peso al nacer en un 15.75%, recién nacido pretérmino 13.06%, RN afectado por

ruptura de membrana 8,78%, sepsis bacteriana del RN 4.68%, aspiración del meconio 4.62%, San Salvador, 2013 (6)

En Colombia en el estudio realizado por Valderrama 2016, indico que los padres exigieron que la comunicación con los enfermeros debe ser clara, oportuna, respeto por su cultura, información acerca de la tecnología usada. (7)

En el Perú en una investigación realizada en el 2015 se encontró que la comunicación enfermera y cuidador es regular no existiendo contacto físico. (8)

En el 2015 las estadísticas de nuestro país 27 mil neonatos nacieron vivos antes de las 37 semanas de gestación de estos nacieron inmaduros antes de las 28 semanas de gestación en un 4.2%, muy inmaduros nacieron entre las 28 y 31 semanas de gestación en un 9%, la mayoría de los neonatos prematuros nacen después de las 32 semanas.

Habiendo un mayor porcentaje de nacimientos de neonatos prematuros en los departamentos de Tacna, Ancash, Junín, Ayacucho. (9)

En el hospital sub-Regional de Andahuaylas, se observó que el servicio de neonatología está conformado por: Unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN), Servicio intermedio, patológico, recuperación nutricional, atención inmediata de recién nacido liderando un(a) profesional de enfermería por turno.

Evidenciándose que algunos profesionales de enfermería utilizan palabras técnicas al comunicarse con las madres del neonato, hablando en forma apresurada y en voz alta, cuando es la hora de visita se observa al profesional recibir de mala manera a las madres del neonato con los brazos cruzados, cuando le preguntan o solicitan información frunce la frente, otros profesionales realizan movimientos de manos con forma frecuente.

A la entrevista a las madres de los neonatos y preguntarles sobre sus características generales manifestaron la mayoría tener de 18 a 39 años con grado de instrucción secundaria manifestando que el profesional de enfermería casi nunca le mira a los ojos cuando se comunica y no explica claramente el estado de salud del neonato y muchas veces alzan la voz, lo cual no se sienten seguras, cuando les llaman parece que no escucharan entrando siempre apuradas, manifestando que se sienten insatisfechas por la atención brindada.

Algunas madres indican que el profesional permanece en el servicio durante el turno y se sintieron cómodas en el servicio, sin embargo otras indican lo contrario manifestando que el servicio no cuenta con muebles suficientes en el área donde se extraen la leche.

Ante esta problemática percibido se planteó la siguiente interrogante.

1.2.- PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres neonatas hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital subregional de Andahuaylas 2022?

1.3.- PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- 1) ¿Cuáles son las características generales de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?
- 2) ¿Cómo es la comunicación terapéutica verbal y no verbal del profesional de enfermería con las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?
- 3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?

- 4) ¿Existe relación entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y sus dimensiones con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?

1.4.- OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación entre la comunicación terapéutica de profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022.

1.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Describir las características generales de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022.
- 2) Determinar la comunicación terapéutica de profesional de enfermería con las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022.
- 3) Identificar el nivel de satisfacción de las madres de neonatos en el servicio de neonatología de hospital regional de Andahuaylas 2022.
- 4) Relacionar la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y sus dimensiones con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología.

1.5.- JUSTIFICACIÓN

Dentro de la práctica de enfermería esta la comunicación terapéutica comprendiendo expresiones verbales como no verbales cuyos mensajes abarcan ideas, sentimientos que serán comprendidos por el usuario externo como consuelo, esperanza calmando la ansiedad.

Esta investigación será. -

Conveniente. - Porque contribuirá a mejorar la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y las madres de los neonato hospitalizados ya que esta repercutirá a calmar la incertidumbre y angustia de la madre proporcionando satisfacción por el cuidado que brinde el profesional de las necesidades de cuidados con calidez y calidad.

Valor teórico. - El trabajo permitirá conocer en la realidad como se da la comunicación de terapéutica del profesional de enfermería y como está relacionado con la satisfacción de la madre del neonato hospitalizado con fundamentos teóricos que darán sustento a la investigación.

Implicancia práctica. - Los resultados obtenidos servirán para ayudar a resolver una situación que se da en la mayoría de los servicios de neonatología que es la forma de transmitir los mensajes verbales acompañados de miradas, posiciones corporales, contacto físico, gestos, con este conocimiento, el profesional de enfermería practicara la relación interpersonal satisfactoria mediante la comunicación terapéutica.

Relevancia social. - La investigación tendrá repercusión en la salud física, mental de la madre del neonato pues al estar satisfecha, mitigará las emociones negativas organizados por la hospitalización del neonato

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. INTERNACIONALES.

- PAREDES C.- “Comunicación terapéutica entre el personal de enfermería y madre de neonatos en cuidados intensivos del Hospital Universitario de Guayaquil”. Ecuador 2019, su objetivo es determinar la comunicación terapéutica entre el personal de enfermería y madre de neonato en cuidados intensivos del Hospital Universitario de Guayaquil, enero 2019, utilizo su metodología en etnográfica, cualitativo, técnica la entrevista, población muestra madres 4 neonatos, obteniendo su resultado en algunas enfermeras no los llaman por su nombre, tampoco se identifican, no se les informa acerca del estado del neonato, ni el tratamiento, la comunicación verbal fue la más utilizada, llegando a la conclusión que la comunicación terapéutica entre el personal de enfermería y madres de los neonatos presento ciertas limitaciones, motivo por el cual las madres experimentan una parcial satisfacción. (10)
- URRILLA A, SELLANM, MARTINEZ La relación enfermera padres – neonato desde la perspectiva enfermera, Cuba, 2018, su objetivo es explorar la relación enfermera – padres – neonatos, desde la perspectiva enfermera en la unidad de neonatología. Su metodología es la investigación cualitativa; muestras profesionales de enfermería de 30 a 64 años, dos madres y un cuidador del neonato, instrumento entrevista estructurada, llegando al resultado que la relación entre los padres y enfermeras tiene una participación emocional y educativa de parte de la enfermera con la conclusión que la presencia de la enfermera es fundamental para la atención

del neonato y sus padres, siendo la relación enfermera – padres – neonato, única y dinámica. (11)

- CAPDEVILA E, SACHES L.- “La Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal en una revista anales de pediatría Vol.77, Num1, España 2012”, su objetivo es determinar cómo influye el nivel de gravedad de la patología sobre la satisfacción de los padres, utilizando la metodología del tipo de estudio comparativo; población muestra de 87 padres divididos según la gravedad en 2 grupos, obteniendo el resultados si existe divergencia en la parte humana, la evaluación del horario de acceso fue estadísticamente significativas con una conclusión que los padres de neonatos graves están satisfechos con la accesibilidad, la información no fue tan buena respecto al traslado. (12)
- PEUCHOT V.- “La Satisfacción de los padres en la unidad de cuidados intensivos pediátricos, revistas anales de la pediatría Vol.77 um2, Argentina, 2011”, su objetivo es validar y aplicar un instrumento para medir la satisfacción de los padres de pacientes internados en cuidados intensivos pediátricos del Hospital Italiano de Buenos Aires con su metodología que se aplica el instrumento PICKERS, pediátrica Acute Core, la población se fraccio en alto y bajo grado de satisfacción y su resultados es el contenido, consistencia y validez de construcción del instrumento fueron adecuados y la satisfacción de los padres fue 8.5%, llegando a una conclusión de que el instrumento tuvo una validación adecuada, el trabajo digno y respetuoso y cuidados oportunos se asocian con niveles altos de satisfacción. (13)
- MORENO M.- “Satisfacción de las madres con la atención de sus hijos hospitalizados. revista Aquichan Vol.11, número 1, México 2011”, su objetivo es determinar los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado. Utilizando la metodología de muestra de

127 madres, estudio correlacional, descriptivo. Teniendo los resultados de que la relación de la satisfacción con los cuidados de enfermería es significativa. La apreciación del estado de salud, la edad del niño no fue significativos. (14)

2.1.2. NACIONALES

- HUERTA L.- “Comunicación terapéutica de la enfermera y su relación con el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Hipólito Unanue, Perú, 2018”. El principal objetivo es determinar la relación que existe entre la comunicación terapéutica de la enfermera y su relación con el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados. Su metodología más utilizada es descriptivo, correlacional, transversal, muestra 50 madres. Teniendo los resultados el 28% tiene una comunicación terapéutica mediana, 14% comunicación presente y en el 8% la comunicación no está presente, estando satisfechas el 31% de madres. Con las conclusiones de que la comunicación terapéutica no tiene una relación significativa con el nivel de satisfacción de las madres. (15)
- SEGURA M, NUÑEZ A.- “Comunicación enfermera paciente en una unidad neonatal hospital Regional Docente las Mercedes, Perú, 2016”. El objetivo es describir, analizar y comprender como es la comunicación paciente en una Unidad neonatal. La metodología la cual se aplica es cualitativa; muestra 12 profesionales de enfermería, el resultado es que el profesional de enfermería reconoce el llanto como un lenguaje del neonato de sus necesidades para su confort y bienestar. La conclusión es la comunicación enfermera – neonato emite una respuesta que manifiesta bienestar y confort. (16)

- CATAMAYO B, CONTRERAS S.- “Satisfacción de madres sobre el cuidado enfermera en el servicio de neonatología, hospital Domingo Olavegoya Jauja”, Perú, 2016. Su objetivo es identificar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermera en el servicio de neonatología. Utilizando la metodología de estudio descriptivo y transversal; población muestra 30 madres. teniendo el resultado en un 63% tienen una satisfacción media en la dimensión técnico – científica, en la dimensión humana 53%, del total de las madres el 60% tienen mediana satisfacción. Llegando a una conclusión de que el nivel de satisfacción de las madres es medio sobre el cuidado enfermero. (17)
- CULLANCO Q.- “Satisfacción de madres respecto al cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Lince, Perú, 2015.” El objetivo es determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermera. La metodología que se utilizó en la investigación es descriptiva; muestra 48 madres. Los resultados en la dimensión humana y técnica un mayor porcentaje de madres están satisfechas y medianamente satisfechas respectivamente, debido al trato amable y la evaluación en conclusión si existe satisfacción de madres sobre el cuidado enfermero. (18)
- DELGADILLO. - “Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Materno Perinatal, Perú, 2014.” Su objetivo es determinar la satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado profesional de enfermería. La metodología es el estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, 33 madres de muestra. Los resultados de 33 madres el 21% tienen satisfacción alta, 61% media y 18% baja. Su conclusión

es que el mayor porcentaje de madres presentan satisfacción media sobre la calidad de cuidado. (19)

2.2. BASES TEÓRICAS

Siendo un ser social el hombre está predispuesto a relaciones interpersonales que se dan entre personas conocidas o no, jugando un rol fundamental en las acciones del ser humano siendo la comunicación un medio para su realización.

En enfermería se establecerá relaciones con los familiares y pacientes mediante la comunicación terapéutica que permite satisfacer mediante el cuidado las necesidades del paciente (20)

2.2.1. COMUNICACIÓN TERAPEÚTICA

Es un nuevo enfoque que juega un papel de suma importancia siendo esencial para la existencia del ser humano.

Involucrando al profesional de enfermería mediante el contacto por afinidad con el paciente produciéndose un intercambio de pensamiento, el sentir del paciente como el dolor, impresiones y otras emociones, que son satisfechas por el profesional, mediante la relación de ayuda con sensibilidad manifestándolo con simpatía, aprecio y estima hacia el paciente (21).

La comunicación terapéutica que se da entre el profesional de enfermería y paciente es primordial para un cuidado humano, ya que, por medio de la comunicación, reconoce sus necesidades para brindarle el cuidado respectivo (22).

Siendo la comunicación terapéutica esencial en la labor de enfermería. Si la comunicación del profesional es efectiva repercute en la salud el paciente, produciéndose una mejor relación enfermera – paciente (23).

2.2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN TERAPEUTICA

➤ Objetivo principal

Acrecentar la calidad de vida del paciente

➤ Objetivos específicos para el paciente

- Sentir que el foco de la atención integral.
- Darse cuenta de que la situación que atraviesa es importante para el profesional.
- Poder expresar sus pensamientos y sentimientos y sea escuchado.
- Notar que su dolor emocional y físico es tomado en serio y creído.
- Sentir que está acompañado y no está solo.
- Considerar la posibilidad de identificar, sentir, saber y decidir cómo cambiar su situación y manera de vivir para poder.
 - Afrontar la enfermedad.
 - Aliviar el problema que atraviesa.
 - Detectar recursos personales satisfactorios.
 - Encontrar el sentido a la vida.

➤ Objetivos Específicos para el Profesional de Salud.

- Establecer con eficacia una relación terapéutica con el paciente.
- Acrecentar su satisfacción y eficacia.
- Evolucionar un “saber estar” profesional teniendo en cuenta el pensamiento terapéutico.
- Aminorar su frustración.
- Admitir que el tema central de enfermería es el sufrimiento.
- Acrecentar su atención por la confusión del paciente.
- Sentirse más humano. (24)

2.2.3. DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN TERAPEUTICA

2.2.3.1- COMUNICACIÓN VERBAL. -

Conocida como comunicación lingüística porque se emplea las palabras, esta debe ser clara, precisa, tener en cuenta el tono de voz, fluidez vocal, bidireccionalidad, sirve para expresar las inquietudes y la forma de dirigirnos a los demás. (25)

COMPONENTES.

1. **Componente Mensaje.** - En el mensaje que se da en la comunicación verbal se debe tener en cuenta:
 - **Sencillez.** - Hablar en forma simple si lo que sentimos y pensamos, lo expresamos en forma complicada dificultamos la comprensión del mensaje, ocasionan distancia con el receptor.
 - **Claridad.** - Es articular las palabras de forma correcta, si queremos ser asertivos se debe hablar con claridad para que el mensaje sea satisfactorio.
 - **Información Oportuna.** - En elegir el momento oportuno del mensaje para la comprensión de la comunicación, obteniendo los resultados esperados.
2. **Componente paralingüístico**
 - . **Volumen de voz.** - El volumen de voz se puede graduar para dar a conocer el mensaje según la distancia que nos encontremos.
 - . **Tono de voz.** - Esta debe ser uniforme y bien modulada para transmitir un mensaje asertivo
 - . **Velocidad.** - Para que el mensaje sea comprendido se necesita un lenguaje sencillo, lento y rápido.
 - . **Fluidez.** - Es la palabra fluida, sin dudar, ni repetir palabras en las conversaciones, interpretándose muchas veces como incompetencia,

inseguridad. Estas alteraciones junto con el silencio, palabras sin sentido, pausas dificultan una comunicación adecuada (15) (26).

2.2.3.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL. -

Consiste en comunicar mensajes, no verbales con signos no lingüísticos como son expresiones faciales, corporales, gestos, contactos visuales, físicos, Tactos y otros.

La comunicación no verbal proporciona información no dada verbalmente. (25)

Componentes. -

3. Componente de Kinésico

- Expresión facial. - Es sustancial en la comunicación porque refleja el estado emocional del individuo
- Expresión Corporal. - Cuando se utiliza la cabeza brazos, manos como signo de afirmación o negación incomodidad, señal de adiós.
- Contacto visual. - El contacto visual expresa el propósito de comunicarse, siendo importante en la interacción del ser humano.
- Postura Corporal. - Expresa lo que se quiere comunicar, se considera 3 tipos: postura contraída, de acercamiento, de retirada.

4. Componente de táctico

- Contacto Físico. - esto puede ser un roce un choque, es el trato entre 2 o más personas, como es un apretón de manos, palmada en el hombro y otros (15) (27).

2.2.4. ENFERMERIA NEONATAL. -

La profesional de enfermería presta cuidados al recién nacido desde el instante del parto, cuando este necesita urgente atención o cuidados específicos hasta los 28 días de edad de neonato (28).

2.2.5. PERFIL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN NEONATOLOGIA. -

En el área asistencial el profesional:

1. Planifica y da un cuidado directo y holístico mediante el proceso de enfermería considerando al neonato y su familia.
2. Brinda un apoyo integral al neonato crítico, a su familia para enfrentar la crisis situacional debido a cambios ocasionados por la discapacidad, muerte.
3. Toma decisiones en base a conocimientos científicos.
4. Realiza o ejecuta actividades basadas en los diagnósticos de enfermería, médico y el tratamiento.
5. Identifica, promueve, fortalece y evalúa las competencias, comportamiento del autocuidado al neonato crítico, cuidadores y/o padres y a la familia.
6. Vigila para que se cumpla la vigencia de la norma de control de infecciones.
7. Coordina para facilitar interconsultas a los diferentes servicios que requiera el usuario.
8. Registra teniendo en cuenta la normas, estándares Técnicos y legales vigentes la atención de enfermería, en forma precisa y clara, demostrando profesionalismo y cultura.
9. El profesional de enfermería con el cumplimiento de sus funciones, realiza una atención de calidad y calidez al neonato hospitalizado su familia y sobre todo a la madre que continuara con los cuidados al neonato en el hogar (28).

2.2.6. NEONATO HOSPITALIZADO. -

Es todo neonato hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos, intermedios.

Cuando el neonato entra a la unidad de neonatología, observamos a los padres en crisis a causa de una realidad diferente a lo que ellos esperaban.

En este complicado contexto los padres tendrán que asimilar esta situación y vincularse con el “hijo real dependiendo esta del soporte del equipo de salud y la comunicación en especial del profesional de enfermería”.

La madre necesita contar con apoyo emocional, familiar por estar pasando una situación complicada debido a la experiencia del parto con el dolor físico emocional, para desarrollar su “capacidad materna” (29)

2.2.7. SATISFACCIÓN

Es un elemento importante y grato en los cuidados de enfermería que es comprendido por todos sin un acuerdo previo, algunos autores lo conceptualizan con la información recibida basada en la comunicación con el paciente de parte del profesional de salud. Teniendo en cuenta la cantidad y calidad de información (30).

Berman. - Indica que es la percepción de placer o decepción que tiene el sujeto ante la acción de otras personas. El usuario se siente satisfecho si alcanza sus expectativas y si ocurre lo contrario se sentirá insatisfecho. (31).

La definición de satisfacción en psicología ha sido discutida ampliamente, las disciplinas medicas hoy ven por necesario la evaluación del proceso de atención que brinda el profesional de salud, viendo por necesario tener en cuenta el termino satisfacción como un indicador de suma importancia en la asistencia al usuario (32).

2.2.8. SATISFACCION DE LA MADRE

La satisfacción de las necesidades del usuario externo está dada por una atención de calidad durante su estadía en el servicio de salud.

Para el profesional de enfermería lograr la satisfacción de la madre de neonatos hospitalizados es un éxito que se da mediante la comunicación y la prestación de servicios con calidad y calidez, considerándose como una percepción personal y subjetiva (32).

El modelo de Peplau propone resultados más específicos y menos abstractos basados en la práctica del profesional de enfermería expresándolo en los siguientes principios.

- 1.- El comportamiento humano es importante porque mediante la cual se puede investigar un sentimiento de satisfacción o insatisfacción.
- 2.- Siendo un fracaso todo obstáculo a la satisfacción de la necesidad, ocasionando frustración.
- 3.- La Ansiedad puede acontecer en las relaciones interpersonales, es necesario estar alerta, ya que el profesional de enfermería puede acrecentar la ansiedad del paciente al no contestar a sus preguntas o al no darle información (33)

2.2.9. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

1) Dimensión Humana. - Mediante la calidad asistencial se lleva a cabo una correcta asistencia técnica en la relación interpersonal donde el paciente da a conocer sus sentimientos y pensamientos, recibiendo también información del profesional de enfermería con empatía, sensibilidad, responsabilidad y confianza teniendo en cuenta:

- ✓ Respeto a los derechos, a las características individuales y cultura de las personas.
- ✓ Información completa, oportuna, veraz y entendible.
- ✓ Interés manifestando en la madre del neonato mediante sus necesidades, demandas y percepciones.
- ✓ Amabilidad. - trato cálido, empático y cordial cuidado.
- ✓ Ética. - teniendo en cuenta los principios éticos deontológicos de enfermería.

En el artículo 5º del código de ética y Deontología dice “La enfermera (o) debe interactuar en todo momento con empatía e identificación con la persona a la que brinda cuidado” (34).

2) Dimensión Técnico – Científico. - En esta dimensión se tiene en cuenta el conocimiento y la habilidad para ejecutar basado en conocimientos científicos y técnicos en la atención, teniendo en cuenta la:

- ✓ Efectividad. - Capacidad para obtener un efecto positivo en la salud del usuario con una atención correcta e integral, que repercute en la satisfacción del paciente (34).

El profesional de enfermería debe saber escuchar y entender a los demás y laborar multidisciplinariamente priorizando las necesidades detectadas para tomar decisiones (35).

- ✓ Eficacia. - El cumplimiento de las normas técnicas y administrativas representan el logro de objetivos en la atención de enfermería con efectos positivos en la salud de la población.

El profesional de enfermería debe cumplir y hacer cumplir las normas técnicas y administrativas para un mejor desempeño cuidando la integridad del paciente, teniendo en cuenta la bioseguridad, horario de visita, restricción al personal y madres con procesos respiratorios (34).

- ✓ Eficiencia. - Para la obtención de los efectos esperados es necesario el uso adecuado de los recursos, o sea es optimizar los recursos invertidos mejorando la calidad de atención.

El profesional de enfermería, empleara apropiadamente los materiales necesarios para el neonato hospitalizado, cuidando por el abastecimiento de materiales, insumos apropiados, aparatos y equipos que están a su responsabilidad, el profesional entregara la receta a la madre del neonato. (34)

- ✓ Seguridad. - Está determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan maximizar los beneficios y disminuir los riesgos para la salud del

cliente elaborando estrategias para evitar y reducir dificultades relacionados con la seguridad.

La seguridad está siendo considerada prioritariamente en estos últimos años en las instituciones sociales y sanitarias estando relacionado con la calidad de servicio.

El profesional de enfermería contribuirá a disminuir los riesgos en el proceso salud enfermedad del neonato hospitalizado, para lo cual debe capacitarse continuamente acorde al avance científico y tecnológico para brindar atención de calidad y calidez velando mediante su desempeño por la seguridad del neonato (34)

- ✓ **Continuidad.** - Es la asistencia ininterrumpida del servicio sin entorpecer o repeticiones innecesarias.

El código de ética y Deontología artículo 24 indica que el profesional de enfermería “debe asegurar y garantizar la continuidad del cuidado de enfermería”. (34)

El profesional de enfermería las 24 horas está en forma continua y permanente al cuidado del paciente.

El neonato hospitalizado necesita evolución constante por ser un paciente crítico siendo responsable el profesional de enfermería de su cuidado. (34)

- ✓ **Integralidad.** - Se debe considerar al ser humano como un ser biopsicosocial y espiritual en la atención prestada, requiriendo que se manifieste un interés de la salud del acompañante.

El artículo 13 del código de ética y Deontología indica que “es deber de la enfermera(o) fomentar en la persona, familia y sociedad una cultura de autocuidado de la salud, con el enfoque de promoción y prevención del riesgo y daño que permite desarrollar un entorno seguro y su capacidad de autodeterminación”. (34)

El profesional de enfermería debe examinar al neonato holísticamente, y preocuparse por la madre del neonato.

3) Dimensión del entorno. - Constituye la calidad esencial de limpieza, orden, comodidad, ambientación, equipos, elementos de seguridad que capta el usuario por la prestación de servicio que facilita la institución. (34)

El código de ética y Deontología artículo 14 indica “que es deber de la enfermera(o) vigilar que la tecnología empleada y los avances científicos aplicados sean compatibles con la seguridad, dignidad, los derechos de las personas”. (34)

El profesional de enfermería cuidara por gestionar para la comodidad de la madre en la etapa de acompañamiento al neonato de los muebles necesarios para su comodidad en la recolección de la leche materna, ambiente que debe estar ordenado, limpio, valorando continuamente el buen funcionamiento y abasto de equipos apropiados para el cuidado del neonato hospitalizado. (34)

2.3.- MARCO CONCEPTUAL

Comunicación. - Es un intercambio de información consiente entre 2 o más personas para recibir o dar información. (36)

Comunicación Terapéutica. - Es aquella información que se da entre el profesional de enfermería y el paciente en la relación interpersonal de ayuda, siendo primordial para el cuidado humanizado. (22)

Satisfacción. - Nivel de placer o decepción que tiene el sujeto ante las acciones de otros. (31)

Neonato hospitalizado. - Es todo recién nacido que ingrese a los servicios de cuidados intensivos, intermedios neonatales. (29)

Madre de neonato hospitalizado. - Mujer que experimenta la hospitalización de su hijo recién nacido. (24)

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1.- HIPÓTESIS GENERAL.

Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022.

3.2.- HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

1. Las características generales de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología son: edad, grado de instrucción, área de hospitalización de neonato.
2. La comunicación verbal y no verbal del profesional de enfermería con las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología es regular.
3. El nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología es de mediana satisfacción.
4. Si existe relación entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y sus dimensiones con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados.

3.3. VARIABLES ESTUDIO.

1) Comunicación terapéutica

Dimensiones

- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal

2) Satisfacción de las madres

Dimensiones

- Humana
- Técnico científico
- Entorno

3.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| VARIABLES | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | CATEGORIA | |
|--|--|---|--|--|---------|
| VARIABLE DE ESTUDIO COMUNICACIÓN TERAPEUTICA | Es la transmisión de ideas, sentimientos, pensamientos que realiza el profesional de enfermería al usuario externo, mediante la comunicación verbal y no verbal. | COMUNICACIÓN VERBAL COMUNICACIÓN NO VERBAL | COMPONENTE MENSAJE: - Sencillez - Claridad - Información oportuna COMPONENTE PARA LINGUISTICO - Tono de voz - Velocidad - Fluidez COMPONENTE DE KINÉSICA - Expresión facial - Expresión corporal - Contacto visual - Postura corporal COMPONENTE TACTESICA - Contacto físico | MALA 0 – 25 REGULAR 26 – 40 BUENA 41 - 60 | ORDINAL |
| SATISFACCION DE LA MADRE | Respuesta positiva o negativa producida por el cumplimiento o incumplimiento o incumplimiento de lo esperado que tiene la madre con respecto a la técnica científica, a la parte humana y al entorno | HUMANA TECNICA CIENTIFICA | - Respeto al derecho. - Información completa. - Interés manifestado en la madre. - Amabilidad. - Ética. - Eficiencia - Efectividad - Eficacia - Seguridad - Continuidad - Integralidad | Bajo 93 – 103 Medio 104 – 114 | ORDINAL |

| | | | | | |
|-------------------------------------|--|---------|--|---|------------|
| | | ENTORNO | <ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Equipo | Alto 115 - 125 | |
| VARIABLES DE AJUSTE | | | | | |
| CARACTERISTICAS GENERALES | Trascurso del tiempo desde el nacimiento hasta la fecha. | | Años cumplidos | 18 – 28 29 – 39 40 – a+ | INTERVALAR |
| EDAD | | | | | |
| GRADO DE INSTRUCCIÓN | Grado de estudios realizados por las madres de neonatos. | | Nivel de estudios. | Sin instrucción Primaria Secundaria Superior | ORDINAL |
| AREA DE HOSPITALIZACION DEL NEONATO | Lugar donde permanece hospitalizado el neonato | | Servicio de Neonatología | Unidad de cuidados intensivos (UCIN) <ul style="list-style-type: none"> - Intermedio - Patológico - Recuperación Nutricional | ORDINAL |

CAPITULO IV

METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

4.- ÁREA DE ESTUDIOS

El estudio se realizó en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas que tiene un ámbito de acción a las provincias de Andahuaylas y Chincheros considerado como una unidad ejecutora y de mayor capacidad resolutive.

Creado el 07 de abril de 1946, en la presidencia de la Republica del Dr. Luis Bustamante Rivero, teniendo diferentes nombres.

Mediante resolución ejecutiva presidencial N° 485 – 2001 CTAR – APURIMAC diciembre – 2001, es valorado como una Unidad Ejecutora, y el 2007 considerado como categoría 2

4.1.- TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

4.1.1.- TIPO DE INVESTIGACION

DESCRIPTIVO.

Se describió las variables Comunicación Terapéutica y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub – Regional de Andahuaylas.

Los estudios descriptivos, especifican las características resaltantes de personas, grupos, comunidades (37)

CORRELACIONAL

Este tipo de investigación estableció el nivel de relación de la variable Comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de Neonatos hospitalizados.

Las investigaciones correlacionales cuantitativas miden y analizan la relación entre dos variables, expresándose en la prueba de hipótesis (37)

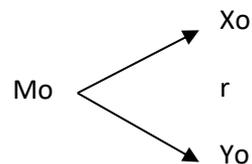
4.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

NO EXPERIMENTAL

En esta investigación no se manipularon intencionalmente las variables comunicación terapéutica y satisfacción.

TRANSVERSAL

Las variables de estudio se midieron en un solo momento.



“M” es la muestra de la población donde se llevó a cabo el estudio.

Los sub índices “x, y” en cada “o” nos muestran las observaciones obtenidas en cada dos variables distintas (x, y), y “r” menciona a la probable relación entre variables estudiadas.

El diseño que se empleó en este estudio sirvió para argumentar la relación entre comunicación terapéutica y satisfacción.

4.2. UNIDAD DE ANALISIS

La unidad de análisis estuvo constituida por las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022.

4.3. POBLACIÓN MUESTRA

Estuvo conformado por 86 del total de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología: UCIN, servicio intermedio, patológico, recuperación nutricional, los meses, marzo, abril, mayo del 2022.

Criterios de Inclusión.

- Madres de neonatos hospitalizados con 5 días a más días de estancia.
- Madres de neonatos hospitalizados que acepten participar.

Criterios de Exclusión.

- Madres de neonatos hospitalizados con menos de 5 días de estancia.
- Madres de neonatos que no acepten participar.

4.4. TIPO DE MUESTRA

Por conveniencia, no probabilístico.

4.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**4.5.1. TÉCNICAS.**

Se utilizó la entrevista.

4.5.2. INSTRUMENTO

Para la variable comunicación terapéutica se y utilizó el cuestionario validado por Diaz Pérez y Linares, validado el 2020 quienes tomaron como fuente el instrumento de Hernández y Blas 2010.

El instrumento consta de 30 preguntas:

- Comunicación verbal: 14 preguntas.
- Comunicación no verbal: 16 preguntas

Con una escala de Likert de 03:

- Siempre 2
- A veces 1
- Nunca 0

Baremos Comunicación Terapéutica.

| COMUNICACIÓN TERAPEUTICA | RANGO |
|--------------------------|---------|
| Buena | 41 – 60 |
| Regular | 26 – 60 |
| Malo | 0 – 25 |

Referente a la variable satisfacción de las madres de neonatos se empleó el instrumento utilizado por Huerta Humpiri, quien realizó la validación externa y la confiabilidad el 2019, quien tomó como base el instrumento aplicado por Delgadillo Morales 2013.

El instrumento consta de 36 ítems dividido en 3 dimensiones: Técnica Científica, Humana, entorno con una escala de Likert de 1 a 3.

- Nunca 1
- A veces 2
- Siempre 3

Baremos de satisfacción

| SATISFACCIÓN | RANGO |
|--------------|-----------|
| Bajo | 93 – 103 |
| Medio | 104 – 114 |
| Alto | 115 – 125 |

4.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

El instrumento de comunicación terapéutica fue validado por Díaz Pérez el 2020, con una confiabilidad de Alfa Cronbach de 0.785, siendo el instrumento confiable.

El instrumento de satisfacción validado por Huerta Humpiri el 2019 por 4 expertos docentes y profesionales expertos en el tema con una confiabilidad 0.83.

4.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

- Se solicitó permiso en forma escrita al director del Hospital Sub Regional de Andahuaylas para la ejecución de la investigación.
- Se coordinó con el departamento de Neonatología para la recolección de datos.

4.8. PROCEDIMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.

Se utilizó el paquete estadístico SPSS V.26.0

Para el análisis estadístico de las variables se utilizó el Chi Cuadrado y Rho de Spearman para medir el nivel de relación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Tabla 1

Relación entre Comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022

| | | Satisfacción de las madres | | | | |
|-----------------------------|---------|----------------------------|-------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | Total | |
| Comunicación terapéutica | Mala | Número | 5 | 2 | 1 | 8 |
| | | Porcentaje | 5,8% | 2,3% | 1,2% | 9,3% |
| | Regular | Número | 1 | 23 | 10 | 34 |
| | | Porcentaje | 1,2% | 26,7% | 11,6% | 39,5% |
| | Buena | Número | 0 | 3 | 41 | 44 |
| | | Porcentaje | 0,0% | 3,5% | 47,7% | 51,2% |
| Total | | Número | 6 | 28 | 52 | 86 |
| | | Porcentaje | 7,0% | 32,5% | 60,5% | 100,0% |

Chi Cuadrado: 77,420 p-valor: 0,000 Rho de Spearman: 0,725 p-valor: 0,000

Ho: No existe relación significativa entre las variables comunicación terapéutica y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital subregional de Andahuaylas 2022

Ha: Existe relación significativa entre las variables comunicación terapéutica y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital subregional de Andahuaylas 2022

En la Tabla se aprecia que el 9.3% de las madres encuestadas considera una mala comunicación terapéutica, de las cuales el 5.8% presenta una baja satisfacción, el 2.3%

una satisfacción mediana y un 1.2% una satisfacción alta; asimismo del total de madres encuestadas el 39.5% considera una comunicación terapéutica regular de las cuales 1.2% se ubican en nivel de satisfacción baja 26.7% en nivel de satisfacción media y un 11.6% en nivel de satisfacción alta; el 52.2% consideran que la comunicación terapéutica es buena de las cuales el 3.5% se ubica en la categoría de satisfacción media y un 47.7% en la categoría de satisfacción alta.

Asimismo, los resultados para la prueba de independencia estadística Chi Cuadrado de Pearson muestran que las variables comunicación terapéutica y satisfacción de las madres, guardan relación entre sí, como se puede apreciar presenta un P valor de 0.000, inferior al 0.010 (1%). Respecto a la correlación de los resultados permiten afirmar que la comunicación terapéutica y satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología hospital Sub regional de Andahuaylas, presentan correlación alta, directa y significativa, pues se encontró el valor de 0.725 para el coeficiente de correlación de Spearman, con una significancia del 1%, lo cual indica que cuanto mejor se realice la comunicación terapéutica por parte del personal del servicio de neonatología es mayor la satisfacción que perciben las madres de los neonatos hospitalizados.

5.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE MADRES DE NEONATOS

Tabla 2

Características generales de las madres neonatas hospitalizadas en el servicio de Neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022

| Variable | Categorías | Número | Porcentaje |
|----------------------|-------------------------------|--------|------------|
| Edad | 18 - 20 años | 42 | 48,8 |
| | 29-39 años | 32 | 37,2 |
| | 40 a más años | 12 | 14,0 |
| Grado de instrucción | Sin instrucción | 6 | 7,0 |
| | Primaria | 13 | 15,2 |
| | Secundaria | 48 | 55,8 |
| | Superior | 6 | 7,0 |
| Área | Unidad de cuidados intensivos | 19 | 22,0 |
| | Intermedio | 33 | 38,4 |
| | Patológico | 17 | 19,8 |
| | Recuperación nutricional | 17 | 19,8 |
| | Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Los resultados para las características generales de la muestra de estudio, permite apreciar del total de encuestadas tiene el 48.8% tienen edades entre los 18 a 20 años, mientras que un 37.2% tienen edades entre los 29 a 39 años, en tanto que el 14.0% presenta edades de 40 más años.

Respecto del grado de instrucción los resultados muestran que el 7.0% no posee instrucción, el 15.1% sin instrucción primaria, el 55.8% educación secundaria y un 7.0% educación superior.

Respecto al área de procedencia se tiene que el 22.0% pertenecen al área de cuidados intensivos, el 38.4% al área intermedia, 19.8% al área patológica y un 19.8% corresponden al área de recuperación nutricional.

5.3. COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tabla 3

Comunicación terapéutica del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022

| | Número | Porcentaje |
|---------|--------|------------|
| Mala | 8 | 9,3 |
| Regular | 34 | 39,5 |
| Buena | 44 | 51,2 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 9.3% de las madres perciben como mala la comunicación terapéutica, en tanto que el 39,5% como regular y un 51,2% como buena.

Tabla 4

Dimensiones de la comunicación terapéutica del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas

| | | Número | Porcentaje |
|------------------------|---------|--------|------------|
| | Mala | 8 | 9,3 |
| Comunicación verbal | Regular | 34 | 39,5 |
| | Buena | 44 | 51,2 |
| | Mala | 9 | 10,5 |
| Comunicación no verbal | Regular | 34 | 39,5 |
| | Buena | 43 | 50,0 |
| | Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se presentan los resultados para las dimensiones de la variable comunicación terapéutica, tal es así que respecto a la comunicación verbal se tiene que el 9.3% de las encuestadas consideran que existe una comunicación verbal mala o deficiente, mientras que el 39,5% la considera como regular y un 51.2% las perciben como buena. Respecto a la comunicación no verbal los resultados muestran que un

10,5% de los encuestados consideran que esta es mala o deficiente, mientras que el 39,5% consideran que es regular, y un mayoritario 50,0% que es buena.

5.4. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NEONATOS HOSPITALIZADOS

Tabla 5

Tabla 1: Nivel de Satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022

| | Número | Porcentaje |
|-------|--------|------------|
| Bajo | 6 | 7,0 |
| Medio | 28 | 32,5 |
| Alto | 52 | 60,5 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra que un 7,0% de las madres presenta una baja satisfacción, mientras que un 32,5% una satisfacción mediana y un 60,5% satisfacción alta.

Tabla 6

Dimensiones de la variable satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022

| | | Número | Porcentaje |
|------------------------------|-------|--------|------------|
| Dimensión humana | Bajo | 3 | 3,5 |
| | Medio | 32 | 37,2 |
| | Alto | 51 | 59,3 |
| Dimensión técnico científica | Bajo | 5 | 5,8 |
| | Medio | 25 | 29,1 |
| | Alto | 56 | 65,1 |
| Dimensión entorno | Bajo | 5 | 5,8 |
| | Medio | 30 | 34,9 |
| | Alto | 51 | 59,3 |
| | Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Los resultados para las dimensiones de la variable satisfacción de las madres muestran que en lo que respecta a la dimensión humana, el 3.5% de las encuestadas presenta una baja satisfacción, el 37.2% una satisfacción mediana y un 59.3% una satisfacción alta; respecto a la dimensión técnico científica el 5.8% presenta satisfacción baja, el 29.1% satisfacción media y el 65.1% satisfacción alta; en lo que concierne a la dimensión entorno un 5.8% presentó satisfacción baja, el 34.9% satisfacción media y el 59.3% satisfacción alta.

5.5. RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NEONATOS

Tabla 7

Relación entre las dimensiones de Comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022

| Rho de Spearman | | Dimensió n humana | Dimensión técnica científica | Dimensión entorno |
|---------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------------------|----------------------|
| Comunicación verbal | Coefficiente de correlación | ,601** | ,472** | ,518** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 |
| | n | 86 | 86 | 86 |
| Comunicación no verbal | Coefficiente de correlación | ,591** | ,501** | ,608** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 |
| | n | 86 | 86 | 86 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla se muestran los resultados para la correlación entre las dimensiones de las variables comunicación terapéutica y satisfacción de las madres se puede apreciar en todos los casos el p valor calculado (Sig. bilateral) es igual a 0,000 que está por debajo del 5% (0,050) de significancia estadística, motivo por el cual se concluye que

en todos los casos existe correlación significativa entre las dimensiones, alcanzándose el mayor valor de la correlación entre las dimensiones comunicación no verbal y dimensión entorno con 0.608, en tanto para las dimensiones comunicación verbal y dimensión técnica científica se obtuvo el menor valor para la correlación que asciende a 0.472, en todos los casos la correlación alcanza el valor de moderada.

DISCUSION

En la tabla 1. Se muestra que existe una relación directa y significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de las madres hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub regional de Andahuaylas evidenciada por la prueba estadística Chi cuadrado de Spearman y la prueba de conciliación de Spearman con el valor de O.H.S Alarcón Rincón Lura, Senata S. indican que el profesional de enfermería mediante el contacto con el paciente produce un intercambio de pensamiento, el sentir como el dolor, impresiones y otras emociones del paciente que son satisfechas por el profesional mediante la relación interpersonal de enfermería.

Dichas aseveraciones corroboran la importancia de los resultados obtenidos, ya que la comunicación enfermeros pacientes es significativo en la satisfacción del usuario.

Paredes C. en un estudio realizado en Ecuador 2019 concluye que en la comunicación terapéutica del personal de enfermería hay limitaciones y existe una mediana satisfacción.

Huerta L. en el estudio realizado en Perú 2018 concluye que la relación terapéutica no tiene relación significativa con el nivel de satisfacción de las madres.

Ambos antecedentes de estudio no coinciden con los resultados de estudios de esta investigación, pero sin embargo en estudio de:

Capdevila España 2012 concluye que los padres de neonatos están satisfechos con la accesibilidad del horario y la información.

En la Tabla 2. Se observan que la mayoría de las madres tienen de 18 a 20 años con grado de instrucción secundaria y el área donde más se encuentran hospitalizados los neonatos es el intermedio seguido de la unidad de cuidados intensivos.

El colegio de enfermeros del Perú en “Normas de gestión de calidad del cuidado enfermero 2008 indica que se debe tener en cuenta el respeto a los derechos a las características individuales y culturales de las personas”.

Tabla 3 y 4. Respecto a la comunicación terapéutica del profesional de enfermería con las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología la mayoría indica que percibe una buena comunicación.

Respecto a la comunicación verbal y no verbal en un gran porcentaje de madres indican que es buena, y un menor porcentaje dicen que es mala.

Segura Núñez, concluye respecto a la comunicación verbal y no verbal, que el profesional de enfermería reconoce llanto como un lenguaje del neonato de sus necesidades de confort y bienestar.

Alarcón Rincón indica que la comunicación terapéutica que se da entre el profesional de enfermería y el paciente es primordial para el cuidado humano.

Dávila A 2017 señala que la comunicación terapéutica es esencial en la labor de enfermería.

Urrilla, tiene como resultado de la investigación realizado 2018, que la relación entre los padres y las enfermeras tiene una participación emocional mediante la comunicación.

Paredes 2019, concluye que la comunicación terapéutica entre el personal de enfermería y madres de neonatos presenta ciertas limitaciones, ambos estudios dan a conocer que la comunicación terapéutica es de suma importancia para el cuidado humano corroborando ambos enunciados con los hallazgos obtenidos.

En la Tabla 5 se evidencia que el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital sub Regional de Andahuaylas presentan una satisfacción alta, seguido de una satisfacción medio.

Amador C., da a conocer que para el profesional de enfermería lograr la satisfacción de la madre de neonatos hospitalizados es un éxito que se da mediante la comunicación y la satisfacción de servicio de calidad y calidez, esta sustentación corrobora los resultados obtenidos que son buena comunicación y alta satisfacción.

Por otra parte, Catamayo B., 2016, y Delgadillo 2014, concluye que el nivel satisfacción de la madre es medio, no coincidiendo con los resultados obtenidos.

En la tabla 6, aprecia que en las dimensiones: humana, técnica científica y entorno que un mínimo porcentaje de madres presentan baja satisfacción y un gran porcentaje indican satisfacción alta.

Capdevila E. Sánchez, en los resultados de su investigación dice que existe divergencia en la parte humana, la evaluación de horarios y de acceso.

Moreno M., indica que la apreciación del estado de salud, la edad del niño no fue significativo.

Catamayo B., en los resultados de estudio, indica que el gran porcentaje de la muestra en estudio tiene una satisfacción media en las dimensiones técnico científica y humana.

Cullanco Q., Indica que en la dimensión humana y técnica hay mayor porcentaje de madres están satisfechas y medianamente satisfechas respectivamente.

Pudiendo apreciar que los cuatro autores mencionados no coinciden con los resultados obtenidos.

En el Artículo 5° del código de ética y deontología dice “La enfermera debe interactuar en todo momento con empatía e identificación con la persona a la que brinda cuidado”

En la tabla 7, se aprecia que en la relación entre las dimensiones de las variables comunicación terapéutica del profesional enfermería y satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas existe una relación significativa entre las dimensiones (0.050) alcanzando el mayor valor de correlación entre la dimensiones comunicación no verbal y entorno, en tanto que las dimensiones comunicación verbal y técnico científica se obtuvo el menor valor.

Alcanzado en todos los casos una correlación moderada.

Segura M. 2016 en los resultados de su investigación indica que el profesional de enfermería reconoce el llanto como un lenguaje de neonato de sus necesidades llamando a su cuidado para su confort.

Corroborando con os resultados obtenidos que la comunicación enfermera neonato y madre emite una respuesta de confort y bienestar.

Oxa Salvador 2021, dice que la comunicación no verbal proporciona información no dada verbalmente.

El colegio de enfermeros del Perú indica que la dimensión entorno es la calidad esencial de limpieza, orden, comodidad, ambientación, equipos, elementos de seguridad que capta el usuario.

Pudiendo afirmar que los hallazgos obtenidos en la presente investigación son gratificantes y corroborados por estudios anteriores y bases teóricas, puesto que la comunicación no verbal y el entorno son de suma importancia ya que incide en la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

Primera : Los resultados de la presente investigación permiten concluir que existe relación directa y significativa entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Subregional de Andahuaylas, evidenciándose a partir de la prueba de independencia estadística Chi cuadrado de Spearman y la prueba de correlación de Spearman para el que se encontró el valor de 0.715, el mismo que indica que existe una relación alta y directa entre dichas variables.

Segunda: En cuanto a las características generales de las madres de neonatos hospitalizados el mayor porcentaje de ellas tiene de 18 a 20 años de edad, y un mínimo porcentaje más de 40 años, respecto a la instrucción tienen educación secundaria mientras que un mínimo porcentaje no tiene instrucción ni educación superior.

Teniendo a sus neonatos hospitalizados en su mayoría en el servicio de área intermedia y área de cuidados intensivos seguido del área de patología y recuperación nutricional.

Tercera: Respecto a la comunicación terapéutica del profesional de enfermería con las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, los resultados muestran que un menor porcentaje de las encuestadas perciben como mala, y un porcentaje mayor como buena y regular respectivamente.

Cuarta: Respecto al nivel de satisfacción de las madres de neonatos en el servicio de neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, los resultados mostraron que un mínimo porcentaje presenta una baja satisfacción, mientras que un porcentaje mayor presenta una satisfacción alta y media respectivamente.

Quinta: Se concluye que la relación de las dimensiones de la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos

hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, presentan correlación moderada entre sus dimensiones, alcanzando el mayor valor (0.608) entre las dimensiones comunicación no verbal y dimensión humana, mientras que el menor valor (0.472) se alcanzó entre las dimensiones comunicación verbal y dimensión técnica científica.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCION DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS.

Desarrollar un plan de monitoreo de cumplimiento de comunicación terapéutica en el personal de salud para un mejor cuidado humano.

AL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA.

Coordinar con el servicio de neonatología para capacitaciones periódicas:

- Acerca de la importación de la comunicación terapéutica tanto verbal como no verbal para la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados para aliviar el problema que atraviesan.
- Sobre el perfil del profesional de enfermería en el servicio de neonatología.

A LOS JEFES DE SERVICIO.

Promover sesiones educativas a las madres de neonatos acerca de los derechos de usuario externo.

Enfatizar en la importancia de la comunicación para expresar sus pensamientos y sentimientos para así recibir un apoyo integral del profesional de enfermería que ayudara a enfrentar la crisis situacional que está pasando.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Miiggenburg M. Nava G, Riveros A... Percepción de los pacientes sobre la forma de comunicación de las enfermeras en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. *Enf Neural*. 2018; 12(2): p.79-83.
- Potter P. Perry A.- Fundamentos de enfermería. 8th ed. Barcelona: El servier España, 2015.
- Jofré R. Enríquez D.- Nivel de estrés de las madres con recién nacidos hospitalizados en la UCIN Hospital Guillermo Grant. *Ciencia y Enfermería*, 2002; 8(1): 31-36.x
- Sifuentes Contreras A, Parra F. M. Marquina Valcanes M. Oviedo Soto S... Relación Terapéutica del personal de enfermería con los padres de Neonatos en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal. *Enferm. Glob. (internet)*. 2010 jun(citado)2018. Jun (23); (19). Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sciarttxt&pid=s1695-61412010000200014&ing=es>.
- Parra B. Peña N. Pinto M. Rosales R.- “Comunicación Terapéutica para optimizar la calidad de atención al enfermo consciente en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Dr. Patrocinio Pañuela Ruiz, Tachira 2016”.
- Organización Panamericana de Salud. - “Ministerio de Salud El Salvador. - Fortalecimiento de la seguridad del paciente en la prevención de infecciones asociados a la atención sanitaria en el Departamento de Neonatología”. - El Salvador, 2012 – 2013.
- Valderrama M, Muñoz de Rodríguez L.- “Necesidades de los padres para cuidar a sus hijos en una unidad de cuidados intensivos pediátricos”. - SCIELO, Colombia, 2016.
- Rosales M. Tantaquispe E.- “Percepción del familiar del cuidado de la enfermera en el área de comunicación y apoyo emocional en el servicio de cuidados críticos del adulto, Hospital Regional Eliazar Guzmán Barrón” Chimbote - Perú, 2015.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). - “Boletín Estadístico de Neonatos, Perú”, 2015.
- Paredes C.- “Comunicación Terapéutica entre el personal de enfermería y madre de neonatos en cuidados intensivos del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2019 disponible en <http://repositorio.ugedu.ec/handle/redug/43203>”
- Urrilla A.- “La relación enfermera – padres – neonatos desde la perspectiva enfermera, Cuba 2018” Biblioteca virtual en Saude.
- Cardevilla E. Sánchez L.- “Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal, España 2012”. Biblioteca virtual de Saude, Rev. Anales de pediatría 2012, [citado. 2016]; 77 (1): 12 – 21. Disponible en <https://analesdepediatria.org/es-pdf-S1695403311005571>
- Peuchot, P. Pérez V.- “Satisfacción de los padres en una unidad de cuidados intensivos pediátricos, Argentina, 2011”. Revistas archivos argentinos pediátricos, vol.110 Núm. 2.2011.
- Moreno M. Interrial M.- “Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados, México - 2011”. Rev. Aquichan. Vol.11, Núm. 1.
- Huerta Humpire L.- “Comunicación Terapéutica de la enfermera y su relación con el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue, Perú - 2018”. Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna de Tacna [Internet]. 2020 [Citado 16 de enero 2022]. 13 (2) disponible en: <http://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/artice/view/165>
- Segura M, Núñez A.- “Comunicación enfermera paciente en una unidad neonatal Hospital Regional Docente las Mercedes, Perú - 2016”. ACC CIETNA: Revista de la escuela de enfermería 9 de diciembre de 2019; 6 (2): 8 – 20

- Catamayo B. Contreras S.- “Satisfacción de madres sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología Hospital Domingo Olavegoya, Jauja” Perú – 2016.
- Cullanco Q.- “Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud, Lince Perú - 2015”.
Disponible
<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4908/1/cullanco-quiroz-delia-2015pdt>
- Delgadillo D.- “Satisfacción de la madre del recién nacido Hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal, Perú - 2014”. Disponible en:
<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4309/1/delgadillomora-lesdoris.2014pdf>
- Mastrapa Ve, Lamadrid M. del PG.- “Relación – enfermera - paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales Revista Cubana de Enfermería”.
[Internet] 29 de diciembre de 2016 [citado 16 de enero de 2022]; 32 (4) disponible en <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
- Mogollón Carmen, Pinto Zoila. - “Comunicación terapéutica en la satisfacción de las necesidades de los enfermeros en el post – operatorio inmediato Maracay, México 2009”
- Alarcón Ricon Laura, Serrato S.- “implementación de una guía de comunicación para los pacientes con ventilación invasiva consientes en la unidad de cuidado intensivo. En Revista Avances en Enfermería [En línea] Bogotá Colombia 2014. P 97 – 136”
Disponible en <http://www.bdigital.unal.edu.co/43076/1/1076651617.2014pdf>
[citado 8 de febrero 2016].

- Dávila A.- “Comunicación terapéutica del profesional de enfermería desde la perspectiva de la persona hospitalizada en el servicio de medicina, Hospital General Jaén, 2017” [Citado 18 de abril 2021] disponible en <http://repositoriountrm.edu.pe/bitstream/handle/utran/1248/>
- Rodríguez S. Santos M, Suarez L.- “Objetivos de la comunicación terapéutica”, Comunícate <http://comunicacioncopol.blogspot.com> 07 de abril, 2016
- Tineo K.- “Comunicación terapéutica y prevención de infecciones respiratorias en menores de 5 años quechua hablantes”, Perú 2017.30 pp.
- López S.- “Niveles de comunicación enfermera – paciente en relación con la satisfacción del adulto mayor del servicio de cirugía del hospital Edgardo Rebagliati Martens”, Lima – Perú – 201, 20pp.
- Oxa Salvador A. Loayza Quispe R.- “Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente, servicio de hospitalización, Hospital María Auxiliadora” Perú 2021.
- Castro F. Urbina O.- “Manual de enfermería en neonatología [Internet] 1era ed. La Habana, ciencias Médicas Cuba, 2017” disponible en: <https://pediatraselche.files.wordpress.com/2011/11/manualdeenfermeria-enneonatologia.pdf>.
- Ortega C., Suarez M.- “Manual de la evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Estrategia para su aplicación. 2da ed. Bueno Aires: Medico Panamericana”, Argentina, 2009.
30. Cruz S.- “Satisfacción y calidad del usuario”, Sevilla, España: Salvat; 2011.
31. Behrman R, Kliegman R, Arvin A. Nelson. - “Tratado de pediatría”. 15to Ed. México: Megrano Hill Interamericana Tomo I, 2007.
32. Amador C.- “La calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente”, México, 1998.

33. Cheryl F, Hildegard E, Peplau. - “Interpersonal, nursing theory”, 1993. ISBN 9780803948587.
34. Colegio de enfermeros del Perú. - “Normas de gestión de calidad del cuidado enfermero”, Perú, 2008.
- 35.- Covey, Stephen. - “Los siete hábitos de la gente altamente efectiva”, Ed. Paidós, Ibérica, S.A. España, 2008.
- 36) Masaya L.- “Comunicación verbal y no verbal un enfoque neural, Universidad de San Carlos”, Guatemala 2017.
- 37) Hernandez R., Hernandez C., Bautista R. - “Metodología de la investigación”, sexta edición, McGraw-Hill Interamericano, España 2014.

ANEXOS

ANEXO 1**CARTA DE CONSENTIMIENTO**

Por medio de la firma de este documento doy mi consentimiento para formar parte del trabajo de investigación titulada; Comunicación Terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022.

Estoy consciente de que los procedimientos consistirán en la aplicación de dos cuestionarios que no representa riesgo alguno a mi persona.

Es de mi conocimiento que los cuestionarios que responderé forman parte del trabajo de campo, necesario de toda investigación, y será, estrictamente confidencial y anónimo.

Además, se me ha informado con claridad los objetivos de la investigación y que puedo retirarme en el momento que lo desee, se me ha explicado también que mis respuestas no serán reveladas y que en ningún informe de este estudio se me identificara jamás en forma alguna.

Fecha:

Firma:

ANEXO 2

Buenos días:

Los siguientes instrumentos tienen la finalidad de obtener información acerca de la Comunicación Terapéutica del Profesional de Enfermería y su relación con la satisfacción de madres de Neonatos hospitalizados.

Los cuestionarios que responda son anónimos y confidenciales.

I. Datos Generales

a) ¿Qué edad tiene?

- 18 – 28 ()
- 29 – 39 ()
- 40 – a más ()

b) ¿Cuál es su grado de instrucción?

- Sin instrucción ()
- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior ()

c) Área de hospitalización del neonato

- Unidad de cuidados intensivos ()
- Intermedio ()
- Patológico ()
- Recuperación nutricional ()

COMUNICACIÓN VERBAL

| Cada vez que conversa con la enfermera | Siempre | A veces | Nunca |
|--|----------------|----------------|--------------|
| 1. La enfermera utiliza palabras sencillas de fácil entendimiento. | 2 | 1 | 0 |
| 2. La enfermera responde de manera precisa, cuando le pregunta. | 2 | 1 | 0 |
| 3. La enfermera utiliza palabras de difícil comprensión cuando le informa sobre el estado de niño hospitalizado. | 0 | 1 | 2 |
| 4. La pronunciación de la enfermera es entendible cuando conversa o informa algo sobre su familiar paciente. | 2 | 1 | 0 |
| 5. La enfermera responde de manera clara cuando se le pregunta algo. | 2 | 1 | 0 |
| 6. La enfermera cuando desea comunicarse elige el momento oportuno para hacerlo con usted. | 2 | 1 | 0 |
| 7. La enfermera le notifica sobre algún suceso y/o tratamiento, de manera oportuna e inmediata. | 2 | 1 | 0 |
| 8. Emplea un tono de voz suave, apropiado al momento de informar. | 2 | 1 | 0 |
| 9. Cada vez que conversa con la enfermera, pareciera que estuviera gritando cuando habla. | 0 | 1 | 2 |
| 10. El tono de voz de la enfermera es el adecuado al informar algún aspecto del niño hospitalizado. | 2 | 1 | 0 |
| 11. El tono de voz del enfermera que asiste su paciente le brinda seguridad. | 2 | 1 | 0 |
| 12. Durante la comunicación la enfermera le habla pausadamente y Ud., entiende lo que le están informando. | 2 | 1 | 0 |
| 13. La enfermera le informa de manera apresurada y/o rápida acerca de su niño hospitalizado. | 0 | 1 | 2 |
| 14. Las palabras de la enfermera se entrecortan cuando conversa con Ud. | 0 | 1 | 2 |

COMUNICACIÓN NO VERBAL

| Cada vez que conversa con la enfermera | Siempre | A veces | Nunca |
|---|----------------|----------------|--------------|
| 15. Cuando suele solicitar información de manera repetida sobre su niño, la enfermera frunce la frente ante los requerimientos. | 0 | 1 | 2 |
| 16. La enfermera cuando le habla levanta las cejas o realiza algún gesto acompañado de una sonrisa que indican comprensión. | 2 | 1 | 0 |
| 17. La enfermera siempre los recibe con una expresión de manera alegre y/o empática. | 2 | 1 | 0 |
| 18. Las enfermeras lo reciben a la hora de la visita de mala gana, sin atención. | 0 | 1 | 2 |
| 19. La enfermera utiliza movimientos de la cabeza para responderle como un movimiento de cabeza vertical que señala que si va atenderlo y una horizontal que indica no puede atenderlo. | 2 | 1 | 0 |
| 20. La enfermera cruza los brazos o se pone delante del estar de enfermería como signo de incomodidad cuando Ud., se acerca a conversar con ella. | 0 | 1 | 2 |
| 21. Cuando termina el turno la enfermera se despide con la mano arriba como símbolo de adiós. | 2 | 1 | 0 |
| 22. Durante la conversación la enfermera mantiene un contacto visual Uds., (la mira a los ojos) | 2 | 1 | 0 |
| 23. Durante la comunicación a menudo dirige su mirada a Ud., de manera cálida y agradable. | 2 | 1 | 0 |
| 24. Cuando usted llama a la enfermera mira a otro lado y no atiende a su solicitud. | 0 | 1 | 2 |
| 25. La enfermera mantiene una postura recta durante su conversación con ella. | 2 | 1 | 0 |
| 26. La enfermera mantiene un modo de caminar tranquilo con el cuerpo cuando realiza algún procedimiento. | 2 | 1 | 0 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| 27. Ha observado que la enfermera mueve los hombros hacia arriba cuando solicita información sobre su niño hospitalizado. | 0 | 1 | 2 |
| 28. La enfermera mueve constantemente las manos al proporcionar información sobre el paciente hospitalizado. | 0 | 1 | 2 |
| 29. En ocasiones la enfermera se despide de su persona con un apretón de mano una vez terminada la conversación. | 2 | 1 | 0 |
| 30. En algún momento de preocupación la enfermera o durante alguna conversación se ha acercado y le ha dado una palmada o sentir en el hombro. | 2 | 1 | 0 |

ANEXO 3
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

| N° | DATOS ESPECÍFICOS | SIEMPRE 2 | A VECES 1 | NUNCA 0 |
|-------------------------------------|---|--------------|--------------|------------|
| DIMENSIÓN HUMANA | | | | |
| 1 | La enfermera se identificó y la saludó a usted por su nombre. | | | |
| 2 | Le informo sobre los cuidados que usted necesita conocer del bebe | | | |
| 3 | Cuando le informo , utilizo un lenguaje difícil de entender | | | |
| 4 | Le oriento adecuadamente sobre normas del servicio | | | |
| 5 | Durante su permanencia ella estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba | | | |
| 6 | Usted sintió que se puso molesta cada vez que le solicito algo respecto a su bebe | | | |
| 7 | Trabajo conjuntamente con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible | | | |
| 8 | Le pregunto a usted sobre su estado de salud. | | | |
| 9 | La forma como la trato , le produjo desconfianza para expresar lo que estaba sintiendo | | | |
| 10 | Se demora cuando tiene que atender al bebe | | | |
| 11 | Hablo por celular dentro del servicio | | | |
| 12 | Usted se sintió discriminada por la enfermera | | | |
| 13 | La recarga de trabajo influyo negativamente en la calidad del cuidado que brindo la enfermera | | | |
| 14 | Se encontró uniformada y limpia | | | |
| 15 | Su bebe presento escaldadura | | | |
| DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO | | | | |

| | | | | |
|--------------------------|---|--|--|--|
| 16 | Siente que la enfermera influyo positivamente en la salud de su bebe | | | |
| 17 | Permaneci3 en su servicio durante el turno | | | |
| 18 | Mostro desinter3 en el estado de salud de su bebe | | | |
| 19 | Se mostr3 insegura cuando brindo sus cuidados | | | |
| 20 | Se lav3 las manos antes y despu3 de los procedimientos | | | |
| 21 | Dejo que suene la alarma de los monitores | | | |
| 22 | Los materiales que le pidieron fueron suficientes (pañales , ropita, etc) | | | |
| 23 | Su bebe estuvo expuesto a corrientes de aire | | | |
| 24 | Su bebe se mantuvo protegido (nidos de contenci3n , cunetas) | | | |
| DIMENSI3N ENTORNO | | | | |
| 25 | Ella fue desordenada | | | |
| 26 | El servicio conto con muebles insuficientes para su comodidad | | | |
| 27 | Sinti3 comodidad en el 3rea que se extrae la leche | | | |
| 28 | Las instalaciones son modernas | | | |
| 29 | Est3n adecuadamente distribuidas. | | | |
| 30 | Los pasadizos tienen obst3culos | | | |
| 31 | El servicio se encontr3 en desorden | | | |
| 32 | Las incubadoras o cunetas se encontraron limpias | | | |
| 33 | El servicio se mantuvo sucio | | | |
| 34 | Los equipos del servicio son modernos | | | |
| 35 | Los equipos funcionaron adecuadamente | | | |
| 36 | Faltaron equipos y/o aparatos en el servicio | | | |

ANEXO 4
MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | JUSTIFICACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | DISEÑOS METODOLÓGICO |
|---|--|---|---|---|---|
| <p>¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres neonatas hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?</p> <p>1) ¿Cuáles son las características generales de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?</p> <p>2) ¿Cómo es la comunicación terapéutica verbal y no verbal del profesional de enfermería con las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?</p> <p>3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados en</p> | <p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación entre la comunicación terapéutica de profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1) Identificar las características generales de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022.</p> <p>2) Determinar la comunicación terapéutica de profesional de enfermería con las madres</p> | <p>Dentro de la práctica de enfermería esta la comunicación terapéutica comprendiendo expresiones verbales como no verbales cuyos mensajes abarcan ideas, sentimientos que serán comprendidos por el usuario externo como consuelo, esperanza calmando la ansiedad. Esta investigación será: Conveniente, Valor teórico, Implicancia práctica, Relevancia social.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <p>1. Existen características generales de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología.</p> <p>2. La comunicación verbal y no verbal del profesional de enfermería con las madres de neonatos</p> | <p>1) Comunicación terapéutica Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación verbal ➤ Comunicación no verbal <p>2) Satisfacción de las madres Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Humana ➤ Técnico científica ➤ Entorno | <p>Tipo de estudio La investigación es descriptiva correlacional porque establecerá la relación entre la Comunicación Terapéutica del profesional de enfermería y Satisfacción de las madres de Neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del hospital sub Regional de Andahuaylas 2022.</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| <p>el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?</p> <p>4) ¿Existe relación entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y sus dimensiones con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022?</p> | <p>de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital sub-regional de Andahuaylas 2022.</p> <p>3) Identificar el nivel de satisfacción de las madres de neonatos en el servicio de neonatología de hospital regional de Andahuaylas 2022.</p> <p>4) Relacionar la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y sus dimensiones con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología.</p> | | <p>hospitalizados en el servicio de Neonatología es regular.</p> <p>3. El nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología es de mediana satisfacción.</p> <p>4. Si existe relación entre la comunicación terapéutica del profesional de enfermería y sus dimensiones con la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados.</p> | | |
|---|---|--|--|--|--|





