

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS
SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO
HEREDIA PIURA 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA PEDIATRICA**

AUTORES:

**CARLA TERESA GONZALES RODRIGUEZ
ILIANA LISBETH NIÑO COTRINA**

**Callao – 2019
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. DANIEL QUISPE DE LA TORRE PRESIDENTE
- MG. BLANCA HAYDEÉ ROMÁN ARAMBURÚ SECRETARIA
- MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE VOCAL

ASESORA: MG. HAYDEÉ BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ

Nº de Libro: 04

Nº de Acta: 142-2019

Fecha de Aprobación de tesis: 15/11/2019

Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU de fecha 30 de Octubre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo puesto en la elaboración y desarrollo de este trabajo de investigación está dedicado con profundo amor al MOTIVO más grande en mi vida, Stephano Joseph mi pequeño y adorado hijo, desde el momento de su llegada ha motivado y seguirá motivando todos los logros que pueda alcanzar en mi vida.

Iliana Lisbeth

Está dedicado a todas aquellas personas presentes y ausentes que formaron parte de mi vida, por todas aquellas enseñanzas que dejaron y me empujan a seguir adelante día a día para crecer en los diferentes ámbitos de mi persona.

Carla Teresa

AGRADECIMIENTO

“Queremos agradecer en primer lugar a Dios por regalarnos día a día la oportunidad de vivir y hacer cosas maravillosas en su nombre; aprender nuevos conocimientos, ganar experiencias y poder cumplir todas nuestras metas trazadas”.
Iliana & Carla

Quiero agradecer infinitamente a mi madre el MOTOR más grande en mi vida; quien, gracias a Dios continua a mi lado, a mi padre, mi hijo y a mis hermanos que han formado parte de este largo y duro camino.

Son ellos la fuerza que he necesitado siempre para dejar de mirar hacia atrás y continuar avanzando.

Iliana Lisbeth.

El agradecer queda poco para todo lo que han hecho y siguen haciendo por mí, por el apoyo incondicional de mi familia, que son quienes no me dejan caer ante cualquier adversidad.

Carla Teresa.

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INDICE	6
INTRODUCCION	10
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.4 . Justificación.....	15
1.5 . Limitantes de la investigación.	16
CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1 Bases teóricas.....	23
2.2.1. Teoría Del Cuidado Humanizad De Jeans Watson	23
2.3. Conceptual.....	24
2.3.1. Satisfacción	24
2.3.2. Calidad de la Atención	24
2.3.3. Dimensiones de la Calidad de atención:.....	27
2.4. Definición de términos.....	28
CAPITULO III : HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1. Hipótesis general e hipótesis específicas.....	29
3.2. Definición conceptual de variables	29
3.2.1 Operacionalización de variables	30
CAPITULO IV : DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
4.1.Tipo y diseño de investigación	31
4.2. Método de investigación	31
4.3. Población y muestra.....	32
4.4. Lugar de estudio	33
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	34
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	34

CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	35
5.1. Descripción y análisis de resultados.	35
CAPITULO VI: DISCUSION DE RESULTADOS	41
6.1. Constratación y demostración de las hipótesis con los resultados	41
6.2. Constratación de resultados con otros estudios similares.	41
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	41
CAPITULO VII: CONCLUSIONES	44
CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES	44
CAPITULO IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	46
ANEXOS	49
ANEXO 01. MATRIZ DE COSISTENCIA:.....	49
ANEXO 02. INSTRUMENTO VALIDADO PARA ESTUDIO :.....	54
ANEXO 03. CONSENTIMIENTO INFORMADO	57
ANEXO 04. SOLICITUD PARA EJECUCIÓN DEL PROYECTO	58

RESUMEN

Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

Material y Método: Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 44 madres de niños menores de 5 años, seleccionadas por no probabilístico por conveniencia; quienes cumplieron con los criterios de inclusión y aceptaron participar de este estudio mediante la resolución de un cuestionario que permitió medir el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

Resultados: Tras la consolidación y procesamiento de la información se encontró que el nivel de satisfacción respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría es alto para el 90 % de las madres entrevistadas; un 10 % posee un nivel de satisfacción medio y el 0 % presenta un nivel de satisfacción bajo; en la dimensión técnico científico el nivel de satisfacción predominante es alto en un 97 %, en la dimensión humana el nivel de satisfacción es medio con un 75 % y en la dimensión entorno también es medio con un 68 %

Conclusión: El nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019 es alto con un 90 %, la dimensión con menor nivel de insatisfacción es la dimensión entorno en donde deberían trabajarse estrategias para mejorar la calidad de cuidado por parte del profesional de enfermería generando así mayor nivel de satisfacción en los usuarios.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, madre, atención, enfermería.

ABSTRACT

Objective. To determine the level of satisfaction of mothers of children under 5 years of age about the care provided by the nursing professional in the pediatric service of the hospital III JCH -PIURA 2019

Material and Method: This is a quantitative, descriptive, non-experimental cross-sectional study. The sample consisted of 44 mothers of children under 5 years of age, selected by non-probabilistic by convenience; who met the inclusion criteria and accepted to participate in this study by means of the resolution of a questionnaire that allowed to measure the level of satisfaction of the mothers of children under 5 years of age about the care provided by the nursing professional in the hospital-diaphragm service III JCH -PIURA 2019

Results: After the consolidation and processing of the information, it was found that the level of satisfaction with the attention provided by the nursing professional in the pediatric service is average for 90% of the mothers interviewed; 10% have a low level of satisfaction and only 0% have a high level of satisfaction; in the technical-scientific dimension the predominant level of satisfaction is 97% high, in the human dimension the level of satisfaction is 75%, low with 68% and in the environment dimension

Conclusion: The level of satisfaction of mothers of children under 5 years of age with respect to the care provided by the nurse in the pediatric service of Hospital III JCH -PIURA 2019 is 90% average, the dimension with the highest level of dissatisfaction is the environment dimension in which strategies should be worked on to improve the quality of care on the part of the nursing professional, generating a higher level of satisfaction in the users.

KEY WORDS: Satisfaction, mother, attention, nursing.

INTRODUCCION

El personal de enfermería centra su accionar en el cuidado de la persona, satisfaciendo demandas y necesidades de salud dentro de una concepción holística del hombre y la mujer. Por ello, dentro de los cuidados de enfermería, que es el eje de sus competencias profesionales, adquieren un matiz especial cuando se asiste a niños enfermos y a sus familias que, funcionando como una unidad de interacciones y dependencia mutua, son capaces de evaluar la calidad de atención recibida, experimentando distintos niveles de satisfacción cuando a sus hijos se les proporcionan cuidados.

En nuestro país hoy en día la población infantil sufre diversas enfermedades producto de la poca importancia y educación que brinda en muchas ocasiones el equipo de salud y el gobierno, conllevando en algunos casos a alteraciones a largo plazo en el niño. Según ENDES 2012, se sabe que el 13,5% de niños menores de 5 años presenta desnutrición crónica a nivel nacional y 41,6% de los menores de 3 años presenta anemia nutricional; lo cual ha provocado un aumento en la demanda de atención de pacientes pediátricos en diversos hospitales de la región.

La satisfacción como indicador de calidad incluye algunos aspectos que no pueden ser modificados por proveedores de servicios de salud, ya que no sólo dependen del tipo de cuidados, sino también de la percepción de la experiencia vivida, expectativas y tendencias a emitir opiniones positivas o negativas.

Frente a ello Enfermería como miembro del equipo de salud cumple un rol importante dentro del cuidado del paciente pediátrico, orientadas a brindar

una atención integral al niño y satisfacer las expectativas de la madre como principal cuidador, mediante la aplicación del enfoque de calidad de la atención, contribuyendo de esta manera a identificar problemas que afecten al niño en el crecimiento y desarrollo, y mejorar la calidad de vida.

La siguiente investigación comprende siete capítulos que se detallan:

Primer Capítulo, trata sobre el planteamiento del problema en el que se demuestra todas sus partes.

Segundo Capítulo, el marco teórico desarrollada con sustento para la elaboración del trabajo de investigación.

En el tercer capítulo, se aprecia el análisis e interpretación de las encuestas aplicadas, instrumentos que sirvieron para el estudio

En el Cuarto capítulo. Se plantea la metodología de investigación.

En el quinto capítulo se presenta el cronograma de actividades.

En el sexto capítulo se presenta el presupuesto.

En el capítulo siete se hace mención a las referencias bibliográficas

El presente trabajo de investigación trata determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JOSE CAYETANO HEREDIA – PIURA, 2019.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI-2017) dio a conocer que, en los últimos cinco años, la desnutrición crónica disminuyó en 6,4 puntos porcentuales al pasar de 19,5% a 13,1%, es decir, 201 mil 100 personas menores de cinco años dejaron de ser desnutridos. Según área de residencia, en los últimos 5 años en el área rural disminuye en 10,5 puntos porcentuales y en el área urbana en 2,2 puntos porcentuales.

Si bien es cierto en el Perú la mortalidad infantil ha ido decreciendo. Sin embargo, a pesar de ello cada vez son más los afectados por factores adversos que dañan el normal crecimiento y desarrollo del niño, los cuales pueden ser controlados si se adoptan medidas de intervención adecuadas provocando ingresos de pacientes pediátricos a distintas áreas de emergencias pediátricas y posteriormente siendo hospitalizados.

El servicio de Pediatría del Hospital Regional III José Cayetano Heredia atiende niños de 1 mes a 14 años, donde durante su hospitalización es trascendental la intervención de su madre para satisfacer sus necesidades, sin embargo, se sabe que existen madres que no siempre se encuentran satisfechas ni conformes con el cuidado y sobre todo con el trato recibido por parte del personal de salud que brinda atención a sus niños.

En el año 2014, usuarios de la consulta externa de diversos hospitales del MINSA, ESSALUD, Clínicas privadas y Sanidad de las Fuerzas

Armadas y Policiales de 25 regiones del Perú, fueron encuestados con el fin de obtener información sobre su percepción y satisfacción de la atención recibida y la calidad de los servicios que brinda el establecimiento de salud, con respecto al nivel de satisfacción 66,3% estuvo satisfecho con el servicio recibido del MINSA, 68,2% con el servicio de EsSalud, 87,1% con el servicio de las clínicas, 82,7% con el servicio recibido por la Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiales y 70,1% está satisfecho en forma general.

La salud en cuanto a calidad de vida es entendida como un derecho universal de las personas, así como, el acceso y la calidad de acciones y servicios de salud, y el cuidado de enfermería también forma parte de ese derecho. La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión de los Servicios de Enfermería, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino, sobre todo, porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación primordial del Estado.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019?

Problemas específicos

-¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión técnico- científico sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019?

-¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión humana sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019?

-¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión entorno sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

Objetivos específicos

-Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión técnica- científica sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

-Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión humana sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

-Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión entorno sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

1.4. Justificación.

Actualmente las profesiones de la salud tienen definido, su objeto de trabajo siendo importante el conocimiento del mismo por parte de los profesionales que la integran; puesto que, además de proporcionar y direccionar sus funciones dirigidas a la persona, familia y/o grupos poblacionales que requieran de sus cuidados. Es necesario reconocer del mismo modo, que el conocimiento del objeto de trabajo genera identidad profesional por cuanto favorece a aumentar la calidad del quehacer profesional.

La satisfacción del usuario es una de las dimensiones que ha tenido cada vez mayor importancia para la salud pública y, desde hace poco más de una década, ella se ha convertido en uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.

Para evaluar la calidad de la atención prestada en el área de salud se tiene que tener en cuenta la satisfacción del usuario relacionado con los servicios brindados.

La calidad de atención de los servicios de pediatría está orientado a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada, por lo que es muy importante que la labor que desempeña el profesional de enfermería dentro de la atención física, mental y emocional del niño, y brindar una atención holística con calidad y calidez.

En el servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia es necesario conocer la satisfacción de la madre pues su respuesta contribuirá a mejorar la calidad de atención dentro del servicio.

1.5. Limitantes de la investigación.

1.5.1. Limitantes teóricas

La carga laboral, ocasionada por los problemas en los horarios para elaborar y ejecutar el proyecto de tesis, el cual genera estrés y algunas complicaciones durante el desarrollo de este proyecto de investigación.

1.5.2. Limitantes temporales

La dificultad para coincidir horarios y desarrollar el proyecto de tesis entre las dos autoras

1.5.3. Limitantes espaciales

La poca disponibilidad que tienen algunas madres para ser encuestadas con un formato mayor a diez preguntas.

Todas las limitantes presentadas son y serán sobrellevadas de la mejor forma para que pueda desarrollarse este proyecto de investigación con éxito.

CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel Internacional

Cantú González; Guadalupe Norma, en México, el 2012; realizó un estudio sobre: “Satisfacción con el cuidado de enfermería en las usuarias del programa madre canguro”, el cual tuvo como objetivo: Conocer cuáles son las dimensiones que reflejan mayor satisfacción en las usuarias del Programa Madre Canguro y Determinar el nivel de satisfacción por los cuidados de enfermería en las usuarias del Programa Madre Canguro. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, exploratorio dado que analiza la naturaleza de un fenómeno (satisfacción de la usuaria por el cuidado de enfermería), la forma en que se manifiesta y los factores con que se relaciona; el instrumento utilizado fue el de “Medición de la Satisfacción con los Cuidados de Enfermería”, está diseñado para ser auto administrado y contiene 35 preguntas, de las cuáles se utilizaron 21 preguntas.

BORRÉ Y VEGA, (2014); efectuaron una investigación titulada “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados, en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia)”. Tuvo objetivo determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. Fue un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra la conformaron 158 pacientes a quienes se aplicó una encuesta de calidad percibida. Se

halló que el 78% de los pacientes manifiestan estar satisfechos con la calidad en la atención; el 17% se encuentran medianamente satisfechos; y el 4% se muestran insatisfechos. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

Pineda Zúñiga, María de las Mercedes, en México, el 2014; realizó un estudio sobre: “Satisfacción de la Madre con el Cuidado de enfermería en el niño Sano”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción con el cuidado de enfermería en el niño sano en un centro de salud urbano. El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional, los participantes en el estudio son las madres que acuden con sus hijos al cuidado del niño sano con personal de enfermería, se determinó con un tamaño de muestra de 130 pacientes, para la obtención de los datos se aplicó una cedula de datos (encuesta) de identificación de la madre.

SALDAÑA Y SANANGO, (2014); realizo un estudio sobre “Calidad de Atención Científico Humanístico que presta el personal de Enfermería y su relación con el Nivel de Satisfacción del usuario del Centro de Salud de Cojitambo. 2014 (Ecuador), Teniendo como objetivo determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra la constituyeron 385 pacientes. El instrumento que se utilizo fue el formulario creado por el Dr. Carlos Arévalo. Los

resultados de esta investigación procuraron mostrar información sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario que acude al centro de salud Cojitambo.

QUEZADA, (2014); plasmaron un estudio titulado “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería en y centro de la República Mexicana”. Tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal; la población la constituyeron, pacientes internados, de sexo femenino y masculino. Se aplicó el instrumento denominado “Patient Satisfaction Instrument (PSI). Los resultados encontrados mostraron que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos (71.4%) con los cuidados de enfermería. Las conclusiones fueron que los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería.

A nivel nacional

SEDANO, M. Realizo un trabajo de investigación titulado “Percepción del familiar del niño atendido en el servicio de emergencia acerca de la calidad del cuidado humanizado que brinda la enfermera en el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja 2014” su estudio fue cuantitativo, tipo descriptivo, corte transversal; se realizó con una muestra de 60

familiares, mediante entrevista se les aplicó un cuestionario con escala de tipo Licker modificada. Dentro de sus conclusiones fueron que la percepción de la familia de los pacientes pediátricos acerca de la calidad de la atención que brinda la enfermera es regular con un 64% (39), siendo el área más crítica la dimensión técnica, donde existe una percepción de la calidad como mala con 56.7% (34) familiares; siendo el indicador más significativo la habilidad y la destreza del personal de enfermería, con un 30% (30) familiares.

Mellado H., Carmen D, en Lima, el 2013; realizó un estudio “Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de Crecimiento y Desarrollo del CM I Daniel Alcides Carrión”, cuyo objetivo fue nivel de satisfacción de la madre a la atención que brinda la enfermera en el Crecimiento y Desarrollo. El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 110 madres. La técnica fue la entrevista, y el instrumento el cuestionario. El nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI – DAC, la mayoría es medio bajo 68% (75) lo que se evidencia en: que al ingresar al servicio no la saluda, no lo deriva a un especialista ante un problema detectado, final de la consulta no le entregó indicaciones escritas, y el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuado.

Dávila R., Tito M. En Lima, el 2013; realizaron un estudio: “Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen”, cuyo objetivo fue Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. El estudio es transversal descriptivo para lo cual se empleó un cuestionario de satisfacción, el mismo que fue administrado a las madres que acudieron en búsqueda de atención para sus hijos en los consultorios externos de pediatría durante la primera semana del mes de julio del 2007. La muestra estuvo conformada por 184 madres de una población de 355.

CORONADO A., VASQUEZ K. (2018); desarrollaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional Lambayeque, 2017”, tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional Lambayeque, 2017. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo, transversal. La muestra fue constituida por 160 madres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría. Se encontró que el 75% se encuentran medianamente satisfechas, 14% insatisfechas y 11% satisfechas. Se concluye que la mayoría de las madres manifiestan tener una satisfacción medianamente bajo, esto se debería a que cuando asiste a la las citas con la enfermera esta se dirige al niño por su nombre, le explica los procedimientos a realizarse, al culminar la consulta le detallo las indicaciones de forma escrita, el tiempo fue

adecuado para la consulta, el ambiente es cálido, y al terminar la consulta la Enfermera se despide. También se encontró un menor porcentaje significativo que tienen satisfacción alta resaltando que la enfermera lleva el uniforme de la forma correcta, entre otros. Sangopanta G. realizó la investigación titulada, “Grado de Satisfacción de las madres con respecto a la Calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de Pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga–Ecuador, en el período de Diciembre 2013-Mayo 2014”, obteniendo como resultado que la satisfacción en relación a la atención de enfermería de 123 (100%) madres, el 15% tuvo satisfacción baja, el 42% tuvo satisfacción media y el 43% tuvo satisfacción alta.

Medina D. realizó la investigación titulada “Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada, Lima–2016”, obteniendo como resultados que el 27% de las madres tuvo satisfacción alta, el 54% tuvo satisfacción media y 19% presentó satisfacción baja respecto a los cuidados de enfermería. En la dimensión técnica el 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta; en la dimensión humana el 68% presentó satisfacción media, 14% baja y 18% alta; y en la Dimensión Entorno 80% presentó satisfacción media y 20% satisfacción baja.

2.1 Bases teóricas

2.2.1. Teoría Del Cuidado Humanizado De Jeans Watson

Watson reconoce que el cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que un ser humano realiza para efectivamente *llegar a ser*, este ser es un *ser en relación a otro que lo invoca*. Este llamado desde el otro, *absolutamente otro*, es la base fundadora del cuidado en general y, a la vez, del cuidado profesional propio de la enfermería. Este cuidado profesional es estructurado, formalizado y destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud. Si bien todo cuidado responde a una necesidad, el cuidado sanitario tiene metas específicas, se apoya en un contexto epistemológico, y se formaliza y desarrolla por medio de una serie de técnicas aprendidas en la formación profesional de enfermería. Por lo expuesto, es que este artículo se centralizará en el pensamiento y evolución de la teoría de Watson, los postulados centrales de su teoría y su aplicación en diferentes contextos. De este modo, las autoras desafían a los lectores a repensar la disciplina y la praxis, como parte sentida y valorada, desde las ciencias humanas de los cuidados en nuestra comunidad de enfermería, lo que implica una transformación de nuestro ser y nuestras prácticas.

2.3. Conceptual

2.3.1. Satisfacción

La repercusión de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención ha sido centro de debate en los espacios educativos y asistenciales; es el más difundido y aceptado el propuesto por Avedis Donabedian en 1966. Para este autor, la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto esencial para determinar la calidad de la atención que se presta. Donabedian entiende la satisfacción del paciente, “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”.

Según SANDOVAL, la satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y características del servicio recibido. Precisan que la satisfacción del usuario se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos hacia un objetivo particular (calidad de la atención médica recibida). Una revisión panorámica de los estudios realizados nos permite afirmar que la satisfacción del usuario, con los servicios de salud, depende en gran medida de la calidad de los servicios que ofrecen y el trato personal que reciben del médico.

2.3.2. Calidad de la Atención

La esencia del cuidado de enfermería es la protección de una vida humana que es el centro de la reflexión, el objeto del conocimiento, del saber y del quehacer en enfermería. El cuidado de la vida sucede en el contexto del proceso vital humano que es dinámico, que ocurre entre dos

polaridades, la vida y la muerte, donde está inmerso el proceso salud-enfermedad. La salud es una vida con bienestar continuo y la enfermedad una vida con limitaciones en el bienestar. En este proceso vital humano, se incluyen las dimensiones de las realidades bionatural, social, psicológica, estética y de trascendencia e implica la complementariedad entre los saberes. El proceso de cuidar se centra en las interrelaciones humano-humano, con una serie de conocimientos muy bien diferenciados, valores, dedicación, relación moral e interpersonal con el sujeto de cuidado. En esta interrelación humano - humano, la ética en general y la ética discursiva en particular afrontan solidaria y universalmente el desarrollo científico - técnico, sin caer en una visión cientificista para asegurar que la visión humanista predomine en la intersubjetividad humana con los pacientes, las familias y otros grupos sociales. Dichas relaciones se hacen evidentes en el razonamiento ético y en la actuación de la enfermera con respeto a la diversidad, la libertad, la pluralidad, la igualdad y la fraternidad, para contribuir al fortalecimiento de la propia conciencia.

La calidad de la atención tiene que definirse a la luz de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas del paciente, tomando en consideración el contexto local. Si bien ninguna de las definiciones de calidad se aplica a todas las situaciones, las siguientes definiciones son guías útiles para definir la calidad de los servicios de salud:

Dr. Avedis Donabedian. (1980): "La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas en una forma que

maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”

M. I. Roemer y C. Montoya Aguilar, OMS. (1988). El desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se sabe que son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tienen la capacidad de producir un impacto sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición. Calidad de la asistencia al paciente es el grado en que los servicios de asistencia sanitaria, dado el estado actual de los conocimientos, aumentan la probabilidad de lograr los resultados que se buscan en la salud de los pacientes y reducen la probabilidad de obtener efectos no deseados. Hay distintos conceptos relacionados con respecto a la calidad de la atención y es que ésta depende íntegramente de la opinión del paciente o usuario.

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud la define como:

Un alto nivel de excelencia profesional.

Uso eficiente de los recursos.

Un mínimo de riesgos para el paciente.

Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.

Impacto final en la salud.

2.3.3. Dimensiones de la Calidad de atención:

La calidad en salud se encuentra determinada por una serie de características necesarias para que el proceso asistencial sea considerado de calidad, Donabedian (1990). propone tres dimensiones de la calidad; los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que establecen entre proveedor – usuario y el contexto o entorno de la atención. Donabedian

Dimensión técnica:

Es el conjunto de elementos que establecen parte del proceso en beneficio de servicios, cuyas características son la Efectividad, que es el logro de los mejores resultados (efectos). Eficacia, que es la aplicación correcta de las normas de la prestación de servicio. Eficiencia, es el uso adecuado de recursos para obtener los resultados deseados. Ética, son los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos que originan la conducta y los deberes de los que originan la conducta y los deberes de los profesionales de la salud.

Dimensiones Humana:

El ser humano se concibe como un ser global, integrado por componentes biológicos y psicológicos, y es referido también al aspecto humanístico, aspectos individuales de la persona, su característica principal son las relaciones interpersonales. La relación enfermera – paciente es un proceso de acción –reacción -interacción y transacción.

Dimensión Entorno:

En el servicio de atención de salud, que implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio

2.4. Definición de términos

Satisfacción: Viene a ser el resultado de la atención. La satisfacción influye el estado de ánimo y la cultura de la madre con las competencias que demuestra el profesional de enfermería. Por lo tanto, la satisfacción puede verse como el juicio del paciente sobre la calidad de la atención (Hernández, 2004).

Atención de enfermería: Es el conjunto de intervenciones, cuidados y procedimientos que brinda el profesional de enfermería al paciente, la familia y la comunidad de una forma estructurada, homogénea, lógica y sistemática.

Calidad de la atención de enfermería: consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle (Farley et al., 2014).

Servicio de pediatría: El servicio de pediatría del Hospital III JCH- Piura atiende pacientes desde un mes de vida hasta los 14 años.

CAPITULO III : HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general e hipótesis específicas

Hipótesis alterna:

Existe alto nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

Hipótesis Nula:

No existe alto nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

3.2. Definición conceptual de variables

Variable 1: Satisfacción de la madre.

Es la respuesta expresada de la madre sobre la sensación del bienestar que experimenta ante la calidad de atención que brinda el enfermero (a) en un entorno saludable.

3.2.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición.
V. : Satisfacción de las madres	Es la respuesta expresada de la madre sobre la sensación del bienestar que experimenta ante la calidad de atención que brinda el enfermero (ra) en un entorno saludable.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica – científica • Humana • Entorno - 	<ul style="list-style-type: none"> -Privacidad y seguridad - Visita de la enfermera - Confianza - Alimentación - Visita de la familia -Empatía de la atención -Fiabilidad de la atención -Capacidad de respuesta -Seguridad de atención -Material educativo -Tecnología -Solución de problemas institucionales 	BAJO :1 PUNTO MEDIO:2 PUNTOS ALTO : 3 PUNTOS

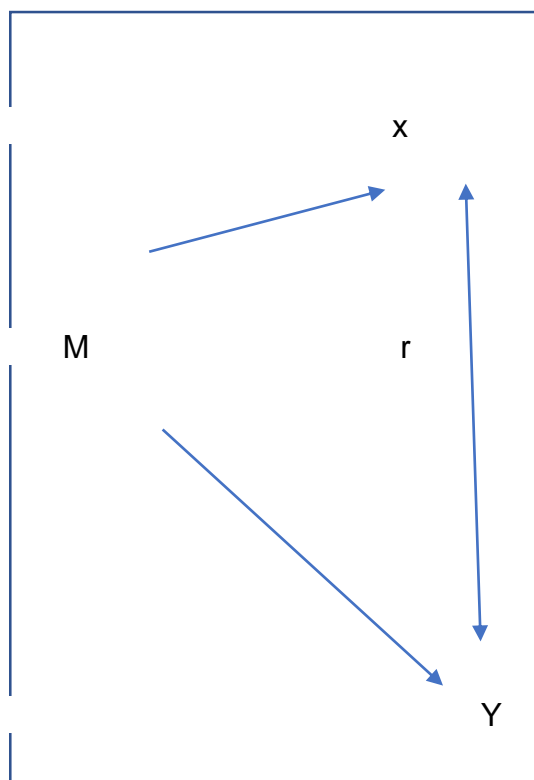
CAPITULO IV : DISEÑO METODOLÓGICO

4.1.Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo cuantitativo, pues permite asignar un valor numérico a la variable de estudio, nivel aplicativo, ya que la problemática parte de la realidad para modificarla, método descriptivo.

El diseño de investigación para este estudio es no experimental, con un enfoque cuantitativo se podrá medir los resultados de la satisfacción de las madres a partir de una investigación de tipo descriptivo y de corte transversal, ya que la recopilación de datos se hará en un momento determinado a partir de la observación de la muestra por medio de un cuestionario.

4.2. Método de investigación



En donde:

M= Muestra del estudio

X= Variable satisfacción

r = Relación entre las variables

Y = Variable Calidad de atención

4.3. Población y muestra

Población

La población en estudio está conformada por un total de 65 madres de niños menores de 5 años, adscritos y asegurados atendidos en el servicio de pediatría del Hospital III JCH – PIURA, 2019

Muestra

El presente trabajo de investigación cuenta con la muestra de 44 madres según la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss:

Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

e = Es el margen de error máximo que admito (5%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{65 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (65 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 43.9$$

$$n = 44$$

Criterios de Inclusión:

Madre con niño menor de 5 años.

Madre que no tenga limitaciones para comunicarse (sorda, muda o quechua hablante).

Madres que acepten participar en el estudio.

Criterios de Exclusión:

Madres de niño con solo 1 día de hospitalización.

Madres menores de 18 años.

Madres de niños mayores de 1 año.

Persona que tenga otro tipo de parentesco con el menor que no sea madre-hijo.

4.4. Lugar de estudio

El presente estudio se realizará en el servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia- Piura.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Se solicitará permiso a las autoridades del servicio de pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia – PIURA, 2019, para la recolección de datos y aplicación de los instrumentos en base a las variables aplicadas en la investigación.

La cual es una escala de Likert, y está determinada por nunca: 1 punto , a veces = 2 puntos, siempre= 3 puntos

- Satisfacción alta: 42-62 puntos.
- Satisfacción media: 21-41 puntos.
- Satisfacción baja: 0-20 puntos.

Técnicas: Encuesta y Observación

Instrumento: El cuestionario será estructurado según los ítems de acuerdo a los indicadores con la correspondiente puntuación.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis de los datos se procederá a la organización y ordenamiento de datos, utilizándose para el mismo proceso de la tabulación de datos y resultados correspondientes el paquete estadístico del SPSS Versión 23 representados en número y porcentaje a través de cuadros estadísticos de las respectivas variables estudiadas.

CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Descripción y análisis de resultados.

El procesamiento de los datos será por medio de tablas.

Tabla 5.1.1: Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

Nivel de satisfacción	N	%
Bajo	0	0
Medio	4	10
Alto	40	90
TOTAL	44	100 %

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019



Interpretación de Resultados:

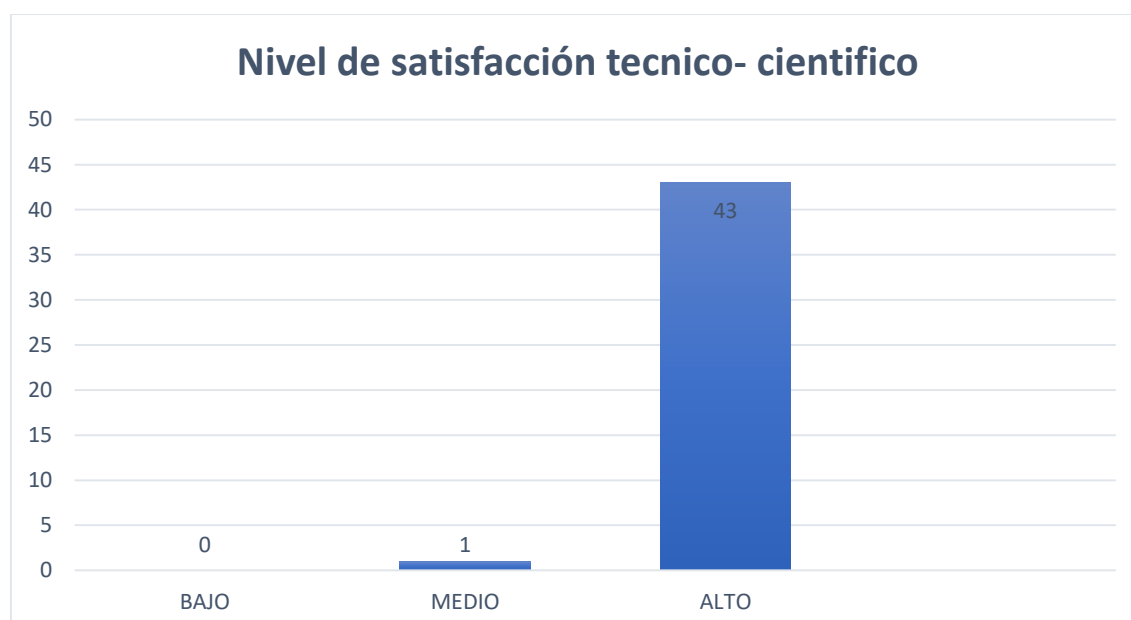
En el grafico se observa que en la variable satisfacción de las madres en cuanto al cuidado brindado por el personal de enfermería que labora en el servicio de pediatría es en su mayoría alto en un 90 % el cual equivale a un total de 40 madres encuestadas ; las cuales reflejaron mediante sus respuestas estar satisfechas con el cuidado brindado por el personal de enfermería con sus pequeños hospitalizados en este servicio; solo 4 madres encuestadas manifestaron mediante sus respuestas un nivel de satisfacción medio que refleja el 10 % de la población en estudio .

La moda tiene un valor de 5 (que es equivalente a alto) que significa que de los 44 cuidadores,40 manifiestan que la satisfacción presenta un nivel alto, demostrando así que se encuentran totalmente felices con la atención recibida por parte del personal de enfermería y la desviación estándar 0.997 que significa que se encuentran centralizada sobre la media.

Tabla 5.1.2: Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión técnica- científica sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

Nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica	N	%
Bajo	0	0
Medio	1	3
Alto	43	97
TOTAL	44	100 %

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019



Interpretación de Resultados:

En el gráfico se observa que en la dimensión técnico científica para medir la satisfacción, el 97 % que hacen un total de 43 de los encuestados manifestaron que el nivel de satisfacción percibido es alta, demostrando así sentirse satisfechas con el cuidado brindado por el profesional de enfermería.

La moda tiene un valor de alta (que es equivalente a 4) que significa que, de los 44 cuidadores, 43 manifiestan que la satisfacción es alta de la atención brindada y la desviación estándar 0.963, que significa que se encuentran centralizada sobre la media, ver tabla.

Tabla 5.1.3: Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión humana sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

Nivel de satisfacción en la dimensión humana	N	%
Bajo	3	7
Medio	8	18
Alto	33	75
TOTAL	44	100 %

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019



Interpretación de Resultados:

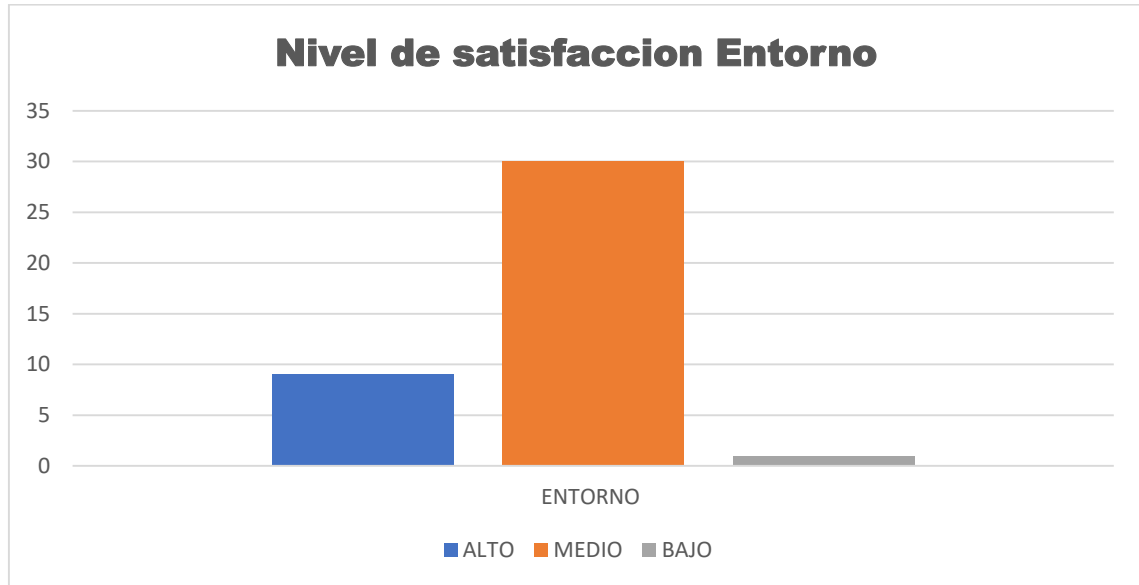
En el gráfico se observa que la dimensión Humana para medir la satisfacción, el 75 % de los encuestados manifestaron que la satisfacción brindada es alta, ya que se encontraron totalmente satisfechas en relación al cuidado brindado por parte del profesional de enfermería durante la atención de sus hijos, existe un 18 % que refiere un nivel de satisfacción medio y un 7 % que manifiesta tener incluso un nivel de satisfacción baja; lo cuales no están totalmente satisfechos con la atención brinda por parte del profesional de enfermería con sus niños.

La moda tiene un valor de alta (que es equivalente a 3) que significa que de los 44 cuidadores, 33 manifiestan que la satisfacción es baja de la atención brindada y la desviación estándar 0.979, que significa que se encuentran centralizada sobre la media.

Tabla 5.1.4: Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión entorno sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019

Nivel de satisfacción en la dimensión entorno	N	%
Bajo	5	11
Medio	30	68
Alto	9	21
TOTAL	44	100 %

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019



Interpretación de Resultados:

En el grafico se observa que la dimensión entorno para medir la satisfacción, el 68% de los encuestados manifestaron que la satisfacción es media, 33 de las madres encuestadas no se sintieron totalmente satisfechas respecto a esta dimensión.

La moda tiene un valor bajo (1) que significa que, de los 44 cuidadores, 33 manifiestan que la satisfacción es media de la atención brindada y la desviación estándar 1.001

CAPITULO VI: DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Constratación y demostración de las hipótesis con los resultados

H a : se confirma la hipótesis alternativa ya que existe gran nivel de significancia que considera en su mayoría el nivel de satisfacción de las madres como alto respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería durante el periodo de hospitalización de sus niños en el servicio de pediatría del Hospital José Cayetano Heredia- Piura.

H 0 : se rechaza y refuta la hipótesis nula ; ya que se demostró mediante el siguiente estudio que el nivel de satisfacción no es bajo en cuanto al cuidado brindado por el profesional de enfermería .

6.2. Constratación de resultados con otros estudios similares.

Al ser un estudio cuantitativo, netamente descriptivo no se requiere de Constratación con otros estudios similares.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

Para el siguiente estudio fue necesario el cumplimiento de los siguientes principios éticos que guían el actuar del Profesional de enfermería:

1. Autonomía: principio ético que propugna la libertad individual que cada uno tiene para determinar sus propias acciones, de acuerdo con su elección. Respetar a las personas como individuos autónomos significa reconocer sus decisiones, tomadas de acuerdo con sus valores y convicciones personales. Uno de los problemas en la aplicación del principio de autonomía en los cuidados de enfermería, es que el paciente puede presentar diferentes niveles de capacidad de tomar una decisión autónoma, dependiendo de sus limitaciones internas (aptitud mental, nivel de conciencia, edad o condición de salud) o externas (ambiente hospitalario, disponibilidad de recursos exis-

tentes, cantidad de información prestada para la toma de una decisión fundamentada, entre otras).

2. Beneficencia: benevolencia o no-maleficencia, principio ético de hacer el bien y evitar el daño o lo malo para el sujeto o para la sociedad. Actuar con benevolencia significa ayudar a los otros a obtener lo que es benéfico para ellos, o que promueva su bienestar, reduciendo los riesgos maléficis, que les puedan causar daños físicos o psicológicos.

3. Justicia es el principio de ser equitativo o justo, o sea, igualdad de trato entre los iguales y trato diferenciado entre los desiguales, de acuerdo con la necesidad individual. Esto significa que las personas que tienen necesidades de salud iguales deben recibir igual cantidad y calidad de servicios y recursos. Y las personas, con necesidades mayores que otras, deben recibir más servicios que otros de acuerdo con la correspondiente necesidad. El principio de justicia está íntimamente relacionado a los principios de fidelidad y veracidad.

4. Veracidad: principio ético de decir siempre la verdad, no mentir y ni engañar a los pacientes. En muchas culturas la veracidad ha sido considerada como base para el establecimiento y manutención de la confianza entre los individuos. Un ejemplo de variación cultural sería sobre la cantidad de información a ser prestada en relación al diagnóstico y tratamiento. Así, puede ser difícil elaborar un formulario para obtener el consentimiento del paciente, a quien no se le ha comunicado su diagnóstico. El profesional debe evaluar la importancia que tiene para el participante conocer su diagnóstico con relación al tratamiento o cuidado pretendido.

5. Confidencialidad: principio ético de salvaguardar la información de carácter personal obtenida durante el ejercicio de su función como enfermero y mantener el carácter de secreto profesional de esta información, no comunicando a nadie las confidencias personales hechas por los pacientes. Evidentemente, observaciones técnicas relacionadas con el diagnóstico o terapéutica deben ser registradas en las fichas clínicas, pues son de interés de todo

el equipo de salud.

CAPITULO VII: CONCLUSIONES

Al finalizar el siguiente estudio podemos concluir:

- En términos generales se puede concluir que el mayor porcentaje de madres de los niños menores de 5 años hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital III José Cayetano Heredia refieren un nivel de satisfacción alto, confirmando así sentirse satisfechas con el cuidado que reciben sus hijos por parte del personal de enfermería que labora en esta área.
- Solo el 10% de las madres encuestadas refieren un nivel de satisfacción medio y ninguna de las madres refiere un nivel de satisfacción bajo, las cuales no se encuentran totalmente satisfechas con el cuidado que reciben sus niños hospitalizados en este servicio por parte del profesional de enfermería.
- Se puede apreciar que en la dimensión entorno es donde se registra menor nivel de satisfacción por parte de las madres encuestadas, con esto concluimos diciendo que se deberían reforzar y mejorar los aspectos involucrados y evaluados en esta dimensión.

CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES

Antes de dar por finalizado este proyecto de investigación, sugerimos algunas recomendaciones en base a los resultados encontrados.

1. Para los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de pediatría, se recomienda mantenerse constantemente capacitados para brindar una atención de calidad, esto implica actualizar sus conocimientos mediante cursos de capacitación, talleres, pasantillas, etc., sobre todo con un enfoque del cuidado humanizado.
2. La oficina de planificación y calidad del hospital deberá realizar frecuentemente visitas inopinadas, que permita monitorear el cumplimiento de los protocolos establecidos en cuanto al cuidado de enfermería.
3. La coordinación del servicio deberá coordinar periódicamente capacitaciones y actualizaciones para mejorar la atención que brinda su personal a

cargo; además se recomienda evitar la sobrecarga laboral dentro del servicio, lo cual implica muchas veces disminuir la calidad del cuidado brindado por el personal.

4. La gerencia central deberá contratar personal suficiente para atender adecuadamente la demanda de pacientes en el servicio, además deberá coordinar conjuntamente con la jefatura inmediata del servicio sobre la permanente capacitación y supervisión del cuidado brindado por parte del profesional de enfermería.
5. La gerencia central buscar mejoras sobre la infraestructura de dicho nosocomio como la implementación de equipos de ayuda diagnóstica, para mejorar y precisar el plan de cuidado de los niños.

CAPITULO IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Urra M, Jana A., García V. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>. (2011)
2. INE. Situación de anemia, desnutrición y control Cred en el Perú. 2017
3. Mendizabal A. Estudio de investigación titulado: Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014
4. Pretell J. Realizo un estudio titulado: Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud “San José”. (2012)
5. Acosta E. Realiza un estudio de investigación titulada: Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y gineco-obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, 2004.
6. Pineda Zúñiga, M. Estudio correlacional de satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería en el niño Sano. (Tesis Maestría). México: Biblioteca virtual de la Universidad autónoma de nuevo león; 2004.
7. Cantú González, G. Estudio exploratorio de la satisfacción con el cuidado de enfermería en las usuarias del programa madre canguro. (Tesis para optar Grado de Maestría). México: Biblioteca virtual de la Universidad autónoma de nuevo león; 2012

8. Mellado Huamaní, C. Estudio transversal de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. (Tesis para optar Título de Licenciatura). Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017.
9. Dávila R, Tito M. Estudio transversal de la satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. (Tesis para optar Título de Licenciatura). Perú: Sistemas de Bibliotecas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
10. Kim M, Mc Farland G, Mclane A. Manual de Comunicación Interpersonal para la Calidad de Atención y la Satisfacción de la Usuaría. Editorial López & Etchegoyen S.R.L. Colombia; 2013.
11. Amador Cuca, C. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. México, 1998.
12. Resolución Ministerial Manual compendio de guías de intervenciones de enfermería y guía de procedimientos en emergencias y desastres del 2006, Pub. L. MINSA N.º 2172-2005DGOGDN, Pág. 5. (marzo 2007); Lima - Perú.
13. Françoise M. Encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería: Rev. Rol de enfermeros. Brasil, 1999.
14. Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero del 2008, CEP. Pub. L. N°22315, Pág. 9. (16/12/2013); Lima – Perú.
15. Organización Mundial de la Salud (base de datos en línea). U.S.A: Calidad; 2013 (fecha de acceso 08 de octubre 2013). URL disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs313/es/index.html>

16. Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero del 2008, CEP. Pub. L. N°22315, Pág. 7, 8, 9, 10 (16/12/2013); Lima – Perú.
17. Galvis J. Estudio Descriptivo de la calidad de atención de salud percibida por el usuario del área de consulta de medicina de familia del ambulatorio urbano tipo III (Tesis Especialidad). Venezuela: Biblioteca Virtual Universidad Católica Andrés Bello.
18. Guía de Buenas Prácticas de desempeño: Servicio Materno Infantil, Salud Sexual y Reproductiva, Planificación Familiar en el Primer Nivel de Atención USAID (en línea). 2010. (fecha de acceso 08 de octubre del 2013). Pág. 9. URL disponible en: <http://issuu.com/calidadensalud/docs/guia-bp-servicios-mi-ssr-pf>
19. Gilmore C. Manual de gerencia de calidad, Editorial Ed. López & Etchegoyen S.R.L., Pág. 74. Colombia; 2007.
20. Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero del 2008, CEP. Pub. L. N°22315, Pág. 7, 8, 9, 10 (16/12/2008); Lima – Perú.
21. Guía de Buenas Prácticas de desempeño: Servicio Materno Infantil, Salud Sexual y Reproductiva, Planificación Familiar en el Primer Nivel de Atención USAID (en línea). 2010. (fecha de acceso 08 de octubre del 2013). 1ra Edición, Pág. 35, 37, 38. URL disponible en: <http://issuu.com/calidadensalud/docs/guia-bp-servicios-mi-ssr-pf>
22. Amat y León Guevara C. Salud Comunitaria y Familiar en el Perú, Publicación del fondo Editorial y el Centro de Investigación de la EAPE de la UAP. Pág. 121, Perú; 2008.

23. Baños, L. Relación Madre e Hijos y Estilos de Afrontamiento de Madres con Hijos Diabéticos y no Diabéticos. Pág. 8 – 9. México; 2007.

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE COSISTENCIA:

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCION QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA – PIURA,2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Alterna	V.- satisfacción de las madres:	Tipo de investigación	Población:	Encuesta:
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH – PIURA 2019?	Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH – PIURA 2019	Existe alto nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019?	Es la respuesta expresada de la madre sobre la sensación del bienestar que experimenta ante la atención que brinda el enfermero (a) a su hijo o hija, en un entorno saludable.	El estudio es de tipo cuantitativo, pues permite asignar un valor numérico a la variable de estudio, nivel aplicativo, ya que la problemática parte de la realidad para modificarla, método descriptivo	La población en estudio está conformada por un total de 65 madres de niños menores de 5 año, adscritos y asegurados en el servicio de pediatría del Hospital III JCH – PIURA 2019	El instrumento consta de 17 ítems, divididos en dimensiones: técnica- científica consta de 6 preguntas, dimensión humana consta de 7 preguntas y la dimensión entorno de 6 preguntas.

Problema Específicos:	Objetivo Específicos	Hipótesis Nula:		Diseño de la investigación:	Muestra:	
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión técnico-científico sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión técnica-científica sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019</p>	<p>No existe alto nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019</p>		<p>El diseño de investigación para este estudio es no experimental, con un enfoque cuantitativo se podrá medir los resultados de la satisfacción de las madres a partir de una investigación de tipo descriptivo y de corte transversal, ya que la recopilación de datos se hará en un momento determinado a partir de la observación de la muestra por medio de un cuestionario</p>	<p>El presente trabajo de investigación cuenta con la muestra según la siguiente formula: SERAN 44 MADRES</p>	<p>Satisfacción baja: 0-20 puntos. Satisfacción media: 21-41 puntos. Satisfacción alta: 42-62 puntos.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión humana sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión humana sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría</p>					

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión entorno sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH –PIURA 2019?</p>	<p>del hospital III JCH – PIURA 2019</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión entorno sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH – PIURA 2019</p>					
---	--	--	--	--	--	--

ANEXO 02. INSTRUMENTO VALIDADO PARA ESTUDIO :

CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES

Edad: _____ Estado civil:

Sexo: M ()

F ()

Casado Soltero conviviente Viuda

Grado de instrucción:

Primaria Secundaria Superior

Ocupación: _____

II. CUESTIONARIO DE SATISFACCION SOBRE LA ATENCION DE ENFERMERIA

A continuación, encontrará una lista de afirmaciones respecto a la atención brindada por la enfermera dentro del servicio de pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia; deberá marcar con un aspa (X) según considere.

N°	DIMENSIONES	VALORACION		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
P 1	La enfermera se presenta e identifica con sus nombres ante cada niño antes de iniciar su atención.			
P 2	La enfermera se dirige al niño por su nombre o apellidos, sin usar apodos			
P 3	La enfermera durante el turno realiza rondas de enfermería para ver y asegurar el estado de salud del niño			
P 4	La enfermera le brinda confianza en la atención brindada a su niño.			
P 5	La enfermera verifica la cantidad y el tipo de dieta del niño según diagnóstico médico			

	DIMENSION HUMANA			
P 6	La enfermera protege la privacidad de la información que se le brinda sobre el estado de salud del niño			
P 7	La enfermera le explica de manera clara y sencilla sobre las acciones que se realizara en la atención con el niño.			
P 8	La enfermera aplica el consentimiento informado o da a conocer a la madre sobre el procedimiento que se realizara con el niño.			
P 9	La enfermera soluciona los problemas que se presentan en el niño			
P 10	La enfermera muestra precaución por la privacidad de su niño(a)			
P 11	La enfermera le brinda un trato amable y cordial al niño			
	DIMENSION ENTORNO			
P 12	La enfermera muestra preocupación de que en el ambiente donde recibe los alimentos el niño sea adecuado.			
P 13	La enfermera verifica el ambiente en donde ella atiende al niño(a) este limpio, seguro y ordenado.			
P 14	Durante la estancia en el hospital se siente en un ambiente seguro por la atención que le brinda la enfermera a su niño			
P 15	La enfermera le brinda material como: cuentos, libros, y/o siluetas para que pinte su niño.			

P 16	Cuando hay mucho ruido en el ambiente la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar el descanso del niño.			
P 17	La enfermera le explica que en este hospital se cuenta con material de última generación para la ayuda diagnóstica para su niño.			

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 03. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que se lleva a cabo por las Licenciadas en conjunto con el servicio de Pediatría del Hospital III JCH- Piura

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres de niños menores 5 años y la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital III JCH- Piura

Con esta información, se podrá saber claramente, la importancia de la motivación y como se relaciona con la satisfacción de los usuarios y las madres de los niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital III JCH- Piura

se desea que los resultados de esta investigación sean de utilidad para el servicio y hospital.

Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

Firma del trabajador

Firma investigador

ANEXO 04. SOLICITUD PARA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

PARA : LIC. ELDER HUAMAN SALAZAR
Coordinadora del servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano
Heredia

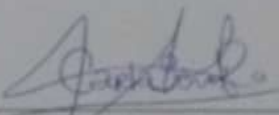
ASUNTO : SOLICITO PERMISO PARA EJECUCION DE ENCUESTAS EN EL SERVICIO DE
PEDIATRIA

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo solicitarle autorización para la ejecución de encuestas para un estudio descriptivo siendo este requisito indispensable para la sustentación de tesis de la especialidad que actualmente estamos desarrollando.


Sin otro particular me despido de usted, no sin antes aprovechar la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


Iliana Lisbeth Niño Cotrina
DNI 47540643


Carla Teresa Gonzales Rodriguez
DNI 48667377

Piura ,17 de julio del 2019


Lic. Elder Huaman Salazar
C.E.P. N° 3190
HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA
Coordinadora Servicio Pediatría
Elder Huaman Salazar
18/7/19

0190