

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



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SOBRE EL CUIDADO  
BRINDADO POR LA ENFERMERA AL NIÑO MENOR DE 14 AÑOS  
HOSPITALIZADO EN SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DE  
CHULUCANAS II-1, PIURA 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA**

**AUTORES:**

**EDY MARIANELA CHINININ CALERO  
MERCEDES DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ**

**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 ROMAN ARAMBURU

Nº de Libro: 04

Nº de Acta: 1-2019

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**

A Dios, por guiarme por el buen camino y dirigirme por el sendero correcto, él que en todo momento está conmigo dándome fuerzas, ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. A mi querida madre: Mercedes, que con su amor, cariño, dedicación y paciencia me incentivó a ser perseverante, motivándome a ser día a día una mejor profesional.

**Mercedes del Pilar**

A Dios y a la Virgen María, por guiar mi camino, llenarme de bendiciones y darme fuerza suficiente para lograr mi objetivo. A mi madre que me hizo una profesional, a mis hijos que son mi inspiración para lograr mis objetivos. Al sr. Wilfredo y a la Sra. Josefina por su apoyo y animo para seguir adelante y vencer los obstáculos para alcanzar mis metas.

**Marianela Chinín**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por el regalo de la vida y brindarnos salud, por proporcionarnos fortalezas durante este arduo camino y habernos permitido alcanzar nuestras metas, además de su grandioso amor y bondad.

A nuestra familia, por sus abnegados sacrificios en bien de nuestra educación personal y profesional, por habernos motivado a luchar día a día con cada reto presentado y por la orientación constante que nos han permitido ser personas de bien, pero más que nada, gracias por su amor.

A las madres de los niños hospitalizados, protagonistas de esta investigación, quienes accedieron voluntariamente a participar, creyendo en el trabajo profesional que se realiza, y facilitaron el desarrollo de esta investigación, porque sin su ayuda no habría sido posible recoger datos útiles para la culminación de este estudio.

Y a todas las personas que hicieron posible la realización del presente estudio de investigación, mediante el permiso para su ejecución y por brindarnos espacios y las facilidades para la ejecución de los cuestionarios.

**Mercedes y Marianela**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b>	<b>05</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>06</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>07</b>
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>10</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.	10
1.2 Formulación del Problema	14
1.2.1 Problema General	15
1.2.2 Problemas Específicos	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Limitantes de la investigación	17
1.4.1 Limitante Temporal	17
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO.</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes del estudio	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales.	18
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	22
2.2. Marco	29
2.2.1 Teórico.	29
2.2.2 Conceptual.	40
2.3. Definición de términos básicos.	44
<b>CAPITULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>46</b>
3.1. Hipótesis.	46
3.2. Operacionalización de variable.	47
<b>CAPITULO IV METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b>	<b>49</b>
4.1 Tipo y diseño de investigación.	49
4.1.1 Tipo de investigación.	49
4.1.2 Diseño de la Investigación	49
4.2 Población y muestra.	49

4.2.1 Población Muestral	49
4.3. Técnicas e Instrumento para la recolección de la información.	50
4.4. Análisis y procesamientos de datos.	53
<b>CAPITULO V RESULTADOS.</b>	<b>54</b>
5.1. Resultados Descriptivos.	54
5.2. Resultados Inferenciales.	58
<b>CAPITULO VI DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>59</b>
6.1. Contrastación de la Hipótesis.	59
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	59
<b>CONCLUSIONES.</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES.</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>74</b>
Anexo 1. Instrumentos validados.	
Anexo 2. Consentimiento informado.	
Anexo 3. Base de datos.	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA I:</b> Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el menor de 14 años en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018	<b>54</b>
<b>TABLA II:</b> Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Técnica Científica del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.	<b>55</b>
<b>TABLA III:</b> Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Interpersonal del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.	<b>56</b>
<b>TABLA IV:</b> Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Entorno del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018	<b>57</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 01:</b> Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el menor de 14 años en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018	<b>54</b>
<b>GRÁFICO 02:</b> Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Técnica Científica del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.	<b>55</b>
<b>GRÁFICO 03:</b> Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Interpersonal del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.	<b>56</b>
<b>GRÁFICO 04:</b> Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Entorno del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018	<b>57</b>

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el menor de 14 años en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018, se trabajó en base a una investigación de tipo cuantitativo, con nivel Descriptivo, en una población muestral de 30 madres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría del E.S. II-I Hospital Chulucanas, considerándose, así como una muestra no probabilística elegida de manera intencional. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos, el cuestionario de percepción de la calidad del cuidado por las autoras de esta investigación y validados con Alfa de Cronbach = 0,875 y 0,985 respectivamente. Los resultados han permitido determinar que la satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por la enfermera el 100% se encuentra muy satisfecha, en sus dimensiones como componente interpersonal, técnica y del entorno se halló un nivel de muy satisfecho con 100% respectivamente.

**PALABRAS CLAVES:** Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción.

## **ABSTRAC**

The purpose of this research was to determine the level of satisfaction of the mother about the care provided by the nurse to the child hospitalized in the under 14 years of age at the Pediatric Department of Hospital Chulucanas II-I, Piura - 2018, work was carried out in based on a quantitative research, with a Descriptive level, in a sample population of 30 mothers of children hospitalized in the Pediatric Service of the ES II-I Chulucanas Hospital, being considered, as well as a non-probabilistic sample chosen intentionally. The survey technique was used and as instruments, the questionnaire of perception of the quality of care by the authors of this research and validated with Cronbach's Alpha = 0.875 and 0.985 respectively. The results have allowed us to determine that the mothers' satisfaction with the care provided by the nurse 100% is very satisfied, in its dimensions as an interpersonal, technical and environmental component, a level of very satisfied with 100% was found respectively.

**KEY WORDS:** Nursing care and satisfaction level.

## INTRODUCCION

En un mundo globalizado, donde se evidencia un gran avance tecnológico e informático las cuales están al alcance de muchas personas, las profesiones, siendo específicos la enfermería enfrenta el reto de mejorar sus procesos de atención con el objetivo de brindar cuidados con gran calidad a los usuarios (1).

Actualmente nos encontramos con un sistema de salud que cuenta con usuarios más exigentes, con mayores conocimientos en salud, demandando mejoras sanitarias que eleven su nivel de satisfacción, todos estos procesos de implicación en el funcionamiento del sistema de salud hacen necesario valorar cada vez más la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios brindados. (2)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que las atenciones en salud basadas en políticas de calidad son necesarias para mejorar su eficiencia y son una obligación a nivel ético y moral (3).

El Ministerio de Salud refiere que el abordaje de las necesidades del usuario externo es primordial para brindar una atención de calidad. Para los usuarios la calidad está vinculada principalmente la interacción con el profesional, tiempos de espera, privacidad, acceso, y sobre todo, obtener el servicio por el cual acudió (4). Uno de los mejores investigadores sobre la calidad en salud, A. Donabedian propuso una definición de calidad en

términos de resultados, los cuales son evaluados como las mejoras esperadas en el estado de salud, a través de 3 dimensiones: entorno, interpersonal y técnica (5).

El usuario de los servicios de salud se ha convertido en el principal elemento para evaluar la calidad de éstos, convirtiendo el nivel de satisfacción en el indicador fundamental de calidad de la atención. Entendiéndose como Satisfacción a “la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud”, que es de naturaleza multidimensional, y está influida tanto por factores propios del paciente como de la organización (6).

Las instituciones hospitalarias impregnadas del modelo asistencial y curativo, reduce lo humano a lo biológico alejando el ejercicio profesional de las enfermeras de su visión humanística y holística del cuidado.

Los nuevos enfoques de salud brindan calidad significada en la satisfacción correspondiendo a las expectativas tanto del paciente y del familiar en este sentido la enfermera tiene un rol importante por poseer un compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de la dignidad y la conservación de la vida, mediante la satisfacción del familiar en relación al cuidado (7).

La enfermera que labora en el servicio de pediatría debe desarrollar todas las funciones para lo cual fue capacitada, para ello debe aplicar el proceso de atención de enfermería, iniciándose con la valoración para la identificación y comunicación de la enfermera con los padres del niño hospitalizado, indagando el motivo de consulta y exámenes; después con el examen físico que permite observar, interrogar, examinar, evaluar y registrar los signos y síntomas para tomar decisiones y actuar de forma oportuna; el apoyo psicológico, siendo indispensable para orientar a los padres, tomando en cuenta el trato amable, cordial, expresando palabras de seguridad y confianza, a fin de minimizar el grado de ansiedad, nerviosismo o depresión, explicar en qué consiste los procedimientos (8).

El presente trabajo busca determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado menor de 14 años en el servicio de pediatría del hospital de Chulucanas, mediante las dimensiones científico- técnico, interpersonal y entorno.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática.**

En la actualidad la enfermera trabaja para la infancia y su familia, tanto en el medio hospitalario como formando parte del equipo de salud en la atención primaria. Realiza cuidados de calidad, sabiendo que ello significa entrar en relación con el niño y su familia con el objetivo de ayudarlos y ofrecerles las posibilidades de apoyo para que este se desarrolle, así como elegir la mejor acción o solución en su momento, teniendo en cuenta el medio en que se encuentra (9).

En un mundo globalizado, donde se evidencia un gran avance tecnológico e informático las cuales están al alcance de las personas, enfermería enfrenta el reto de mejorar sus procesos de atención con el objetivo de brindar cuidados donde el usuario quede satisfecho. Estos son cada vez más exigentes, con mayores conocimientos en salud, demandando mejoras sanitarias (10).

La complejidad en el ámbito de los cuidados pediátricos ha cambiado, exige una formación avanzada integral acorde con la nueva realidad. Se observa un cambio de patrón social que dibuja nuevos roles y necesidades en cuanto a la atención de niños/as y adolescentes se refiere, que garantice unos óptimos niveles de salud. Resulta imprescindible que los/las enfermeras amplíen y actualicen sus competencias profesionales (11).

En salud el cuidado puede ser entendido, como la capacidad de aplicar tecnologías, técnicas, procedimiento, maquinarias acciones o sencillamente hacer cosas a favor del estado de salud de nuestros pacientes, y solo en algunos casos se asocia directamente con la interrelación interacción que se establece en el proceso de salud y enfermedad entre ambos (12).

La satisfacción con respecto al cuidado que brinda la enfermera al niño hospitalizado en los servicios de pediatría requiere de un marco de referencia, que explique científicamente la posición desde la cual se analiza el problema. La Organización Mundial de Salud (OMS) afirma que la calidad de la asistencia sanitaria consiste en asegurar que cada paciente reciba servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta los factores y conocimientos del paciente y el servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (13).

La atención sanitaria de calidad es riesgosa y compleja por la variedad de procesos que ésta implica, tres dimensiones: Técnica– Científica, Interpersonal y de Entorno. La primera se refiere a la aplicación de la ciencia y de la tecnología, la segunda a la



amabilidad, trato cordial, cálido y empático, el diálogo de la enfermera con la madre y la tercera ambiente hospitalario (14).

En el E.S II-I hospital Chulucanas, en el servicio de pediatría trabajan 5 licenciadas de enfermería en etapa de vida adulta intermedia, todas son madres de menores de edad. Este personal de salud cuenta con habilidades, destrezas y conocimientos obtenidos en su formación académica además experiencia laboral. Ser madres nos ayuda a comprender y a entender la angustia de la madre del hijo menor de 14 años hospitalizado y tratar de ofrecer un entorno positivo para el menor hospitalizado, pero es necesario conocer cómo percibe la madre el cuidado del niño hospitalizado por el personal de enfermería y si está satisfecho con ello.

Se ha podido experimentar sentimientos de satisfacción laboral cuando al alta del niño hospitalizado la madre se dirige con agradecimiento y un reconocimiento del hospital en las calles, pero también se ha tenido madres que se han mostrado insatisfechas con el cuidado.

En este contexto, se han definido un conjunto de estándares e indicadores para el primer nivel de atención y elaborado los correspondientes instrumentos técnicos que permitan obtener información confiable para la evaluación de la calidad. Algunos de estos indicadores planteados para medir la calidad están

expresados, en términos de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos (15)

En la actualidad cada día la mayoría de los usuarios tienen mayor información acerca de sus derechos, mayor responsabilidad de su propia salud, es decir, se han ido empoderando en torno al tema de la salud y exigen una mejor calidad de la atención, por lo tanto, los sistemas de salud promueven una atención de alta calidad centrado en el usuario. (16)

Dentro de los indicadores de calidad que miden resultados, se le otorga cada vez mayor importancia a la satisfacción del paciente por la atención recibida. Ésta puede ser evaluada a través de cuestionarios que midan el nivel de satisfacción de los encuestados. (17)

La importancia de conocer la perspectiva del usuario, respecto a la atención recibida, surge cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ofreciendo servicios que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de calidad. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. (18)

La situación descrita nos indujo a plantear la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura - 2018?

## **1.2 Formulación del Problema**

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. 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 de las características del servicio recibido (19).

La palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, según el MINSA, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario (20).

La satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone.

Por ello, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se lograra cumplir el objetivo de cada institución en el de ser la mejor y lograr reconocimiento sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios, logrando un mejor desempeño de las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosas (21).

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura - 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en la dimensión Técnica Científica al niño menor de 14 años, en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura - 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión interpersonal del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura - 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Entorno del cuidado brindado por la enfermera al niño menor

de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura - 2018?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el menor de 14 años en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura - 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Técnica Científica del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Interpersonal del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Entorno del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.

## **1.4 Limitaciones de la Investigación**

### **1.4.1. Limitante temporal:**

El tiempo para desarrollar este estudio de investigación, no fue muy favorable, el personal que desarrolla este estudio de investigación también se encuentra laborando, además del tiempo familiar que brinda cada persona, pero se ha hecho un esfuerzo para culminar con este trabajo de investigación, teniendo que reorganizar tiempos para poder cumplir con los objetivos de este estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio:

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

**Moreno Monsiváis María Guadalupe y Saucedo Flores Paz. (2011)**, realizaron un trabajo de investigación, El objetivo del estudio fue determinar los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado - México. Método, la muestra: 127 madres de niños hospitalizados en una institución pública de Monterrey, N.L., México. Estudio descriptivo correlacional. Se utilizó el cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico. Obtuvo como resultado que el manejo del dolor fue un factor importante para la satisfacción de las madres participantes. La satisfacción de la madre con el servicio de hospitalización se asoció con la satisfacción con la atención de enfermería ( $r_s = 0,458$ ;  $p = 0,0001$ ). La edad del hijo, el número de hospitalizaciones previas y la percepción de su estado de salud no fueron factores significativos para la satisfacción de las madres. Concluye que es importante que el servicio de hospitalización y la atención de enfermería respondan a las expectativas de los familiares de estos pacientes (22)

**Morillo Castro, Jorge Luis y Marcano Aular, Yelitza. (2010),** realizaron el estudio “nivel de satisfacción del cliente de las consultas pediátricas que funcionan en las clínicas privadas Venezuela 2010” su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del cliente de las consultas pediátricas que funcionan en las clínicas privadas del Municipio Carirubana del Estado Falcón. Método: Se trata de una investigación transversal, no experimental, cuantitativa, descriptiva, con diseño de campo. La población correspondió a las personas que solicitaron el servicio en las consultas externas de Pediatría que funcionan en las clínicas: Policlínica de Especialidades, Clínica Falcón y Clínica La Familia. La muestra fue de carácter intencional conformada por 64 clientes. Fue diseñado y aplicado un cuestionario de 44 ítems, a las unidades informantes o acompañantes de los pacientes que recibieron el servicio médico. Según los resultados obtenidos, el perfil sociodemográfico de los clientes corresponde a: madre entre 18 a 30 años de edad, con estudios de educación superior, que acude a la consulta más de dos veces al año, para el control de niño sano, proceden del medio urbano, se moviliza en vehículo propio o público hasta la clínica, no es referida por empresa o



seguro y selecciona la consulta por recomendación de familiares o amigos. Concluyendo el rendimiento percibido por la mayoría de los clientes fue positivo, se cumplieron sus expectativas, expresando satisfacción por la mayoría de los aspectos del servicio y mostrando algunos rasgos de fidelidad (23)

**Gómez Besteiroa María, Somoza Digónb Jorge y Jiménez Fragad María (2012)**, realizaron un estudio “Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña”- España, su objetivo fue explorar la fiabilidad y validez del cuestionario adaptado SERVPERF en el ámbito de atención primaria y obtener una medida de la calidad de atención en salud desde la perspectiva de los pacientes en un centro de salud (C. S.). Método: el Estudio descriptivo transversal. Del total de los pacientes que acudieron a consultas al centro de salud durante una semana de marzo de 2010 se seleccionó de forma sistemática uno de cada 5, hasta completar el tamaño muestral requerido. Mediciones principales: Para medir la calidad de atención en salud percibida se utilizó la encuesta adaptada SERVPERF, con 22

ítems medidos en escala Likert (1-7), a la que se añadieron 3 preguntas abiertas y variables personales.

Resultados: Participaron un total de 132 pacientes con una edad media de 50 años (rango 16-89), el 67% eran mujeres. La encuesta con los 22 ítems mostró una consistencia interna  $\alpha$ -Cronbach= 0,90 (IC 95%: 0,87-0,93) y en cada una de las 5 dimensiones este valor estuvo entre (0,71-0,90). El análisis factorial señaló 5 factores que explicaron un 69,83% de la varianza. La puntuación total media obtenida fue de  $123,22 \pm 16,95$ , el ítem mejor valorado fue el «Seguimiento individualizado por el médico de cada paciente» con una media de  $6,66 \pm 0,79$  (IC: 6,53-6,79). Conclusiones: El cuestionario utilizado (SERVPERF adaptado) se mostró fiable y válido para medir percepción de calidad de la atención sanitaria en atención primaria. Los pacientes consideraron que el servicio de atención sanitaria que recibieron fue de buena calidad (24)

**Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza castro Karen (2017)**, realizaron el trabajo de investigación titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”- Colombia, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de

satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-transversal. La muestra total fue de 292 madres y padres (274 madres). El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado. Resultado: El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso, 91.8% piensan que el ambiente es adecuado y el 81.8% hay privacidad, 65.1% el tiempo de espera como adecuado.

Las conclusiones fueron: La mayoría de padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera (25)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

**Albornos Rojas, Diana Felicita y Arica Olaya, Doris Raquel (2017)**, realizaron el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud villa los ángeles”, Rímac - Lima. Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el

control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. En el presente trabajo se utilizó el enfoque cuantitativo de la investigación, Método, Fue de tipo descriptivo; utilizando el instrumento que permitió la evaluación el nivel de satisfacción de las madres es un cuestionario tipo Likert modificado. El cual tuvo como resultado lo siguiente. En el Gráfico N° 1. Se muestra nivel de satisfacción de las madres de los niños de 6 – 24 meses sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el puesto de Salud Villa los Ángeles, evidenciando que del 100%, madres, el 51,3% tienen un nivel de satisfacción medio, así mismo el 46,3%, tienen un nivel de satisfacción alto, finalmente el 2.5%, tienen un nivel de satisfacción bajo. Por ello se concluyó que el 51,2%, de madres tienen un nivel de satisfacción medio. El 46,3%, satisfacción alta y el 2.5% satisfacción baja (26)

**Coronado Chamame, Ana María y Vásquez Santisteban, Karen Judith (2017)**, realizaron el trabajo de investigación “nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional de Lambayeque. El cual tuvo como objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría. En su método el utilizó el enfoque cuantitativo de la investigación, fue de tipo descriptivo; utilizando el instrumento de cuestionario. resultados Respecto al nivel de satisfacción global de las madres con el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 83% de las madres estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% estuvieron insatisfechas; por tanto, concluyeron que el cuidado brindado por las enfermeras es realizado con atributos de calidad (27)

**Castillo Pinedo, Pierina Dryssel (2017)**, realizo en trajo de investigación nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribio Castro - Lambayeque. Método fue de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo de corte transversal. La muestra lo constituyeron 134 madres de niños menores de 5 años, de una población de 413 madres de familia. El tipo de muestreo fue probabilístico

aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, elaborada por López Tirado, y sometida a prueba de validez, obteniendo el valor de alfa de Combrach de 0.920 y validado por juicio de expertos. Los resultados del estudio determinaron que el 74% de madres encuestadas refieren estar satisfechas, el 24% tienen un nivel de satisfacción medio y finalmente el 2%, representan a madres insatisfechas. Se concluyó que la mayoría de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo tienen un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de atención de enfermería (28)

**Ramos Balvin, Raquel Aurora .I (2014)**, realizó un estudio de investigación Satisfacción de la madres de pacientes hospitalizados y la atención del profesional enfermero del servicio de Medicina “C” del Instituto Nacional del Niño, la cual tiene como objetivo establecer la relación entre la satisfacción de la madre de pacientes hospitalizados y la atención del profesional enfermero del servicio de Medicina “C” del Instituto Nacional del Niño – Lima método: La investigación es no experimental, cuantitativa, descriptivo – correlacional y transversal. La población maestra estuvo conformada por dos muestras, una de 30 madres y la otra de 15 enfermeros,

seleccionados bajo criterios establecidos de inclusión y exclusión; dichas poblaciones muestrales fueron analizadas mediante las técnicas de la encuesta y la observación, a quienes se les aplicó los instrumentos del Cuestionario de Satisfacción y la Guía de Observación; correspondientemente. Para el análisis descriptivo e inferencial, se utilizó el Excel y el SPSS V. 2010. Del Anexo 01, se obtuvo que el 54.00% de madres manifiestan una satisfacción media por la atención recibida de sus menores hospitalizados. Del anexo 02, se observó que el 60.00%, de los enfermeros brindan un nivel de calidad media de atención a sus pacientes. Al aplicar el análisis inferencial se obtuvo un valor de  $X^2 = 5.9212$ , con nivel de significancia  $p = 0.0034$ , valor =  $0.0034 < 0.05$ ; concluyeron que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención del enfermero; por lo que aceptamos la hipótesis de Investigación (Hi) y rechazamos la Hipótesis Nula (Ho) (29)

**Velásquez Titalo Diana Estela. (2013)**, realizó un trabajo de investigación “satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón”- Puno. El cual tuvo como

objetivo de “determinar la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón”. Método: La investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal con diseño simple. La población de estudio estuvo conformada por 100 madres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría y la muestra por 20 madres mayores de 18 años. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y la encuesta como instrumento. El análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual con cuadros unidimensionales. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: de un total de 20 madres entrevistadas en el servicio de Pediatría del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno el 55% de las madres presentan satisfacción intermedia, seguida del 35% de satisfacción completa y finalmente un 10% de las madres manifiestan insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Elementos Tangibles el 55% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido con el 35% de satisfacción completa, y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Fiabilidad, el 55% de las madres muestran insatisfacción, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 20% de satisfacción completa. En cuanto a la Dimensión de



Capacidad de Respuesta, un 50% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido del 40% de satisfacción y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Seguridad el 70% de las madres manifiestan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 5% de insatisfacción por parte de las madres. En cuanto a la Dimensión de Empatía el 65% de las madres presentan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 10% de las madres muestran insatisfacción, la cual concluye que la mayoría de las madres de este estudio de investigación presenta una satisfacción intermedia en cuanto al cuidado de enfermería brindado. (30)

## **2.2 Marco**

### **2.2.1 Teórico.**

La teoría del entorno consideraba que la enfermera es la encargada de manipular el ambiente para beneficiar la salud del paciente. Para Florence el entorno lo describe como las condiciones o fuerzas externas que influyen en la vida y el desarrollo de un organismo. Define cinco componentes principales de un entorno positivo o saludable: ventilación, iluminación, temperatura, dieta, higiene y ruido, además también los aspectos sociales y emocionales (18).

La psicología del niño puede verse afectado negativamente por el estrés y según Florence el entorno social que comprende el aire limpio, el agua y la eliminación adecuada implica la recogida de datos sobre la enfermedad y la prevención de la misma (18).

El objetivo fundamental de su modelo es conservar la energía vital del paciente y partiendo de la acción que ejerce la naturaleza sobre los individuos, colocarlo en las mejores condiciones posibles para que actuara sobre él. Su teoría se centra en el medio ambiente, creía que un entorno saludable era necesario para aplicar unos adecuados cuidados de enfermería.

## **METAPARADIGMAS**

**Persona:** ser humano afectado por el entorno y bajo la intervención de una enfermera, denominada por Nightingale como paciente.

**Entorno:** condiciones y fuerzas externas que afectan a la vida. Salud: bienestar mantenida. Para Nightingale la enfermedad se contempla como un proceso de reparación instaurado por la naturaleza.

**Enfermería:** la que colabora para proporcionar aire fresco, luz, calor, higiene, tranquilidad. La que facilita la reparación de una persona.

Este estudio se puede fundamentar y respaldar con la teoría del entorno de Florence Nightingale, donde podemos entender que en el área de pediatría como parte de la etapa de vida también los factores externos afectan a la salud de los menores sanos y enfermos e incluyen desde la comida y las flores hasta las interacciones verbales y no verbales con el paciente". No se excluye prácticamente ningún elemento del mundo del paciente. Se aconseja a las enfermeras a crear y mantener un entorno terapéutico que mejoraría la comodidad y recuperación.

## **Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E.**

### **Peplau**

Esta teoría describe la importancia de la relación enfermera-paciente como un proceso interpersonal significativo, terapéutico. Analiza cuatro experiencias psicobiológicas que obligan a los pacientes a desarrollar respuestas destructivas o constructivas frente a: necesidad, frustración, conflicto y ansiedad. Para Peplau, en la relación enfermera-paciente se identifican cuatro fases, que tienen como punto de partida la orientación y continúa con la identificación, explotación y resolución (23)

**Orientación:** en esta fase, el individuo siente una necesidad y busca atención profesional. La enfermera ayuda al paciente a reconocer y comprender su problema de salud para determinar su necesidad de cuidado.

**Identificación:** aquí el paciente se identifica con las personas que le brindan cuidados. La enfermera favorece la exploración de las sensaciones y la expresión de los sentimientos relacionados con su percepción del problema para ayudar al paciente a sobrellevar la enfermedad y a reforzar los mecanismos positivos de la personalidad que le proporcione la satisfacción que necesita.

Explotación: durante esta fase el paciente trata de obtener el máximo de la relación y conseguir los mayores beneficios posibles.

Resolución: esta se produce cuando el paciente abandona los viejos objetivos y se traza nuevas metas. En este proceso, el paciente se independiza de la identificación con la enfermera.

La vida de los seres humanos se manifiesta a través de relaciones entre semejantes, estas se desarrollan en el seno de grupos e instituciones. El hombre como ser social está sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estas van a jugar un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. En enfermería pediátrica, se establecen relaciones con el paciente y familiares, de modo que le permita a la enfermera favorecer la relación terapéutica, satisfacer las necesidades del paciente y brindar cuidados de enfermería. En el área hospitalaria de pediatría esta relación enfermera - paciente forma parte fundamental en el cuidado que brinda la enfermera y como el usuario lo toman como parte importante para determinar la satisfacción del cuidado recibido.

### **2.2.2. Conceptual:**

La satisfacción de la madre sobre el cuidado que brinda el Área de Enfermería del Hospital de Chulucanas al niño hospitalizado en los servicios de pediatría, necesita de un fundamento científico en la cual se estudie el problema del nivel de satisfacción en sus diferentes dimensiones:

#### **2.2.1 Nivel de satisfacción**

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Sin embargo, puede no solucionar su problema y estar satisfecho con la atención que recibió o al contrario superar su problema y estar disconforme con la atención.

La definición que la OMS da a calidad es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud” (11).

Según este modelo, la satisfacción será mayor cuando la expectativa sobre los cuidados a recibir se vea superada por lo ocurrido, y la insatisfacción se producirá cuando los cuidados y atenciones queden por debajo de las expectativas. Esto sugiere que la expectativa tiene un carácter multidimensional, cuyos componentes varían en función del tipo de la atención y está directamente relacionada con el componente afectivo de la actitud del paciente hacia el sistema de salud, que conceptualmente puede explicarse mediante la desconfirmación de expectativas, donde la diferencia entre expectativas y percepciones es el elemento clave (8)

La satisfacción de la madre del niño es una valoración subjetiva, ya que está en base a las percepciones y actitudes, y no a criterios concretos y objetivos por su falta de conocimiento. Pero Avedis Donabedian, sostiene que la satisfacción “es una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” y en consecuencia se vuelve un punto principal para determinar la calidad de la atención en salud que se presta (15).

La satisfacción depende de los contextos culturales, recibiendo la influencia de diferentes grupos sociales. Siempre se basará en los deseos de los usuarios y la capacidad que tienen las instituciones para resolverlos.

Consideración de la satisfacción por parte de las madres

Para conocer si las madres han recibido una buena atención de las enfermeras hacia sus niños, se tiene que tener en cuenta, qué atención esperan o que necesidades espera que sean cubiertas por las enfermeras del área de pediatría, esto se sabrá, empleando los cuestionarios que miden el nivel de satisfacción de manera concreta.

Según Abraham H. Maslow. las necesidades de las personas se distinguen en cinco tipos (14):

1. Básicas, fundamentales o de supervivencia: son la alimentación, el descanso, el vestido, la vivienda o el transporte.
2. De seguridad o protección física: la conservación y el orden.



3. Sociales o de pertenencia: necesidad de sentirse aceptado y amado mediante el amor, afecto y las relaciones con los demás.
4. De estima o valoración: es suscitar respeto, tener prestigio y poder y provocar admiración.
5. De autorrealización: es el desarrollo de las aspiraciones personales.

Esto al ser aplicado a las madres de los niños del Hospital de Chulucanas, se obtiene en parte el grado de satisfacción.

### **Importancia de las expectativas y percepción de las madres**

El objetivo de medir la satisfacción, es describir la conformidad del usuario con el servicio recibido. Así requiere tomar en consideración dos elementos:

- a) El primero responde a las expectativas del servicio es decir satisfacción esperada del futuro usuario de los servicios de salud.

b) b) El segundo elemento es el servicio recibido y su posterior percepción, de estos dos conceptos podemos definir la satisfacción del usuario como la adecuación de su expectativa con la percepción final del servicio. (Concepto que procede de la calidad percibida del servicio).

Las expectativas que tiene toda madre con el cuidado que debe recibir su niño en el Hospital de Chulucanas, están influenciadas por:

- Los beneficios que brinda el servicio de pediatría.
- Experiencias anteriores de tratos por parte de las enfermeras.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos acerca del Hospital y del área de Pediatría.

**Dimensión técnica científica:** Se refiere a la capacidad de usar el mejor conocimiento disponible, para el abordaje de los problemas de salud. Se compone de (5):

- Incluye el conocimiento y la experiencia técnica del profesional, así como las habilidades para

interrelacionarse con los pacientes, basados en conocimientos científicos (Efectividad).

- El paciente recibe la atención requerida en el momento oportuno y al menor costo (Eficiencia).
- Consiste en usar apropiadamente los recursos para brindar el servicio (Eficacia).
- Las intervenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas (Seguridad).
- Representa la prestación del servicio a lo largo del ciclo vital de las personas (Continuidad).
- El usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal (Integralidad).

### **Dimensión interpersonal:**

El trato humanístico que deben brindar las enfermeras a los niños del área de pediatría del Hospital de Chulucanas, debe estar basada en la práctica del código de ética, ya que es un ser holístico, íntegro y espiritual;

en consecuencia, la relación de la enfermera hacia el menor debe ser de (17):

- Una información completa, veraz, oportuna y entendida por las madres de los niños
- El Interés manifestado en sus necesidades.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

#### **Dimensión del entorno:**

El Hospital para satisfacción a las madres y dar un mejor cuidado a los niños, debe disponer de servicios de un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad, prestando un mejor servicio y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, sin considerar raza, religión, sexo o nivel socioeconómico, a través del desarrollo y bienestar del personal, siguiendo el Código de Ética y Deontología el artículo 14 detalla que es deber de la (el) enfermera(o) vigilar que la tecnología empleada y los avances científicos aplicados sean compatibles con la seguridad, dignidad y los derechos de las personas (17).

### **2.2.2 Cuidado de Enfermería**

La función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, en consecuencia el cuidado de enfermería se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en dominio del conocimiento científico, la aplicación y técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud de alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida., esto incluye el cuidado del entorno creando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño. El cuidado es de carácter integral porque las necesidades humanas representan lo físico y psicológico, en donde cada necesidad insatisfecha afecta al ser humano como un todo, así por ejemplo la falta de conocimiento o ignorancia sobre el acontecimiento de su estado de salud, crea una incertidumbre, inseguridad y ansiedad; por lo tanto la enfermera debe poseer habilidades y destrezas que permitan al niño verbalizar a través de una relación

humana que genere confianza empática, permitiendo a la enfermera conocer al paciente a quien brindará su cuidado y esta persona acepte participar en las actividades aprendiendo a cuidarse así mismo. El cuidado de enfermería basado en la calidad y calidez es la herramienta vital que permitirá el desarrollo profesional en la sociedad (18).

Se considera que, la calidad en los servicios de enfermería, se determina con base en la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, la enfermera debe tener en cuenta que al paciente y a su familia, son seres con características sociales y espirituales, por lo tanto, la relación interpersonal con el paciente y familia juega un papel decisivo en su recuperación, pues no solo se deben interpretar signos y síntomas o la expresión verbal del usuario, sino demostrar empatía con una capacidad de reconocer y hasta cierto punto compartir las emociones y estados psicológicos de los pacientes, comprendiendo la significación de su conducta para cumplir las demandas del paciente y familia, sobre todo en personas que no tienen la capacidad de expresar lo que desean

(menores de edad ). De esta manera, el cuidado que brinda la enfermera debe incluir calidad y calidez (trato humanizado) que al ser observado por los padres permiten generar satisfacción (19).

Enfermería es conocer la esencia de su profesión, debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona (atención de sus necesidades afectivas) paciencia y buena comunicación de acuerdo a las capacidades de comprensión y de manera importante frente al paciente pediátrico quien tiene muchas necesidades psicológicas, experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales sintiéndose solos e inseguros.

La formación humanista-altruista en un sistema de valores, que se convierte luego en la práctica de amorosa bondad y ecuanimidad en el contexto de un cuidado consciente. Entonces se asume que el día a día de la práctica profesional requiere que la enfermera/o evolucione en su desarrollo moral (18).

La calidad de la atención de enfermería se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada,

continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería.

Expresada de otra forma: "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos (26).

Viendo todo desde el entorno socio-profesional cabe resaltar que en la actualidad profesión de enfermería ha tomado nuevas percepciones que reorientan la labor de esta con nuevos procedimientos para las tareas y funciones, innovaciones en los programas de formación de los profesionales, cambios en los perfiles demográficos de la población de los usuarios que requieren redefinir los roles, y aumento en la demanda de servicios de salud por parte de la población. Todo ello ha ocurrido tan rápido que no ha podido ser asumido por la totalidad de los profesionales (27).



### **2.3. Definición de términos básicos:**

**Satisfacción:** Es la respuesta expresada o emitida por la madre sobre el nivel de complacencia respecto a la atención brindada por la enfermera (3).

**Cuidado:** Es una actividad que se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o procedimientos y en la relación interpersonal, caracterizándose por una actitud con valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida (3).

**Enfermería:** La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal (22).

**Pediatría:** La pediatría es la rama de la medicina que se especializa en la salud y las enfermedades de los niños. Se trata de una

especialidad en salud que se centra en los pacientes desde el momento del nacimiento hasta la adolescencia (23)

## **II. HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis de la investigación**

Por ser una investigación de tipo descriptivo la presente investigación no formulará hipótesis.

### 3.2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
<b>Nivel de satisfacción del cuidado brindado por la enfermera</b>	Nivel de bienestar o complacencia de la madre, respecto a la calidad del cuidado de la enfermera en sus dimensiones Técnica – Científica, Interpersonal y Entorno.	Será evaluado a través de una encuesta que mide el nivel de percepción sobre la calidad del servicio brindado por la enfermera en el servicio de pediatría del Hospital José Cayetano Heredia III-Piura 2019.	Técnica Científica –  Interpersonal	Condición del paciente Notificación al medico Pendiente al tratamiento Tratamiento a tiempo Habilidad con el procedimiento  Consideración y cuidado con el paciente Amabilidad con el paciente Mantener informado al paciente Responder a las preguntas Explica la condición y cuidado del paciente Escucha lo que	Categórica	Muy Satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho

			Entorno	<p>tienen que decir Inclusión en la toma de decisiones al cuidado de mi hijo</p> <p>Admisión fue sencillo Cuarto y unidad limpios Decoración amoblado y adecuado Molestado por ruido Trabajo como equipo Preparados para el alta. Satisfecho con el cuidado</p>		
--	--	--	---------	---	--	--

## **V. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **4.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **4.1.1 Tipo de la Investigación**

En el presente trabajo fue de enfoque cuantitativo porque permitió cuantificar los datos obtenidos.

#### **4.1.2 Diseño de la investigación**

Diseño descriptivo, no experimental de corte transversal  
Cuyo esquema es igual:

**M** —————→ **X**

Dónde

**M:** Muestra

**X:** Nivel de Satisfacción del cuidado de la enfermera.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1 Población Muestral**

La población estuvo conformada por todas las madres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría del Hospital de Chulucanas II-I, por diferentes causas. El tamaño de la muestra se determinó tomando como referencia el total de niños hospitalizados durante el segundo trimestre del año 2017, que

según la Oficina de Estadística del Hospital de Chulucanas II-I, se hospitalizan 30 niños por mes.

El tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico, porque todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

#### **4.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

Como instrumento de recolección de información se utilizó el cuestionario “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico”, el cual fue extraído de una tesis de investigación de la universidad Santo Toribio de Magrovejeo en el 2017, de las autoras Coronado Ana María y Vásquez Karen Judith, quienes hicieron su respectiva validación con expertos en el tema de investigación y su confiabilidad con el alfa de combrach, este coeficiente fue 0.89. El instrumento fue aplicado a una prueba piloto de 28 madres de niños hospitalizados en el Hospital Docente de las Mercedes en Chiclayo (3):

El instrumento consta de 19 ítems, agrupados en tres dimensiones, referidos a la dimensión “Técnica–Científica”, a la dimensión “Interpersonal” y a la dimensión “Entorno”, con un formato Likert con cinco niveles.

Dentro de cada dimensión cada pregunta tiene un puntaje considerando la escala tipo Likert, que va desde insatisfecho a muy satisfecho, con un valor mínimo de 1 punto a un valor máximo de 5 puntos, un puntaje de 5 en un ítem refleja un nivel alto de satisfacción a la pregunta correspondiente.

El puntaje total de cada dimensión lo conforma la adición de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems que lo conforman. El rango de puntaje de la dimensión Técnica – Científica va de 5 a 25, la dimensión Interpersonal va de 7 a 35 y la dimensión Entorno va de 7 – 35.

El rango de puntaje para los 19 ítems va de 19 a 95, considerando las siguientes puntuaciones:

#### **NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PUNTAJE**

Insatisfecho : 19 – 37

Satisfecho : 38 – 50

Muy Satisfecho: 51 – 95



Puntuación según dimensiones

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA  
CIENTÍFICA**

PUNTAJE

Insatisfecho : 5 – 9

Satisfecho : 10 – 12

Muy Satisfecho: 13 – 25

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN  
INTERPERSONAL**

PUNTAJE

Insatisfecho : 7 – 13

Satisfecho : 14 – 18

Muy Satisfecho: 19 – 35

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ENTORNO**

PUNTAJE

Insatisfecho : 7 – 13

Satisfecho : 14 – 18

Muy Satisfecho: 19 – 35

#### **4.4 Análisis y procesamientos de datos.**

Para el análisis de los datos se procedió 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 representados en número y porcentaje a través de cuadros estadísticos de la respectiva variable y dimensiones estudiadas, representándolo en gráfica de barras.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos.

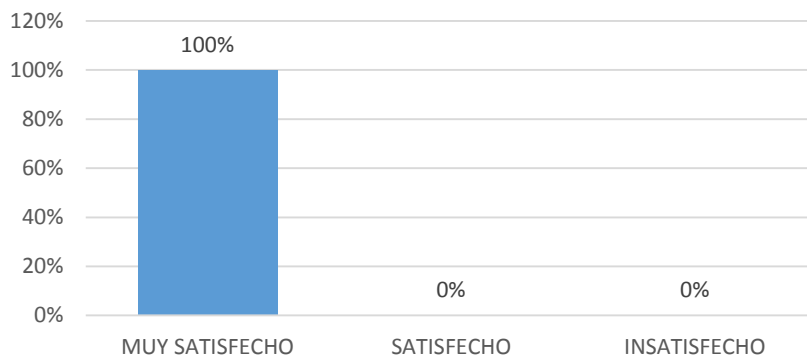
Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado menor de 14 años en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.

**Tabla 5.1**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	30	100%
SATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: cuestionario satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico (SPCP)

**Gráfico 5.1**



El nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado menor de 14 años de las 30 madres encuestadas, es decir el 100%, se encontraron muy satisfechas.

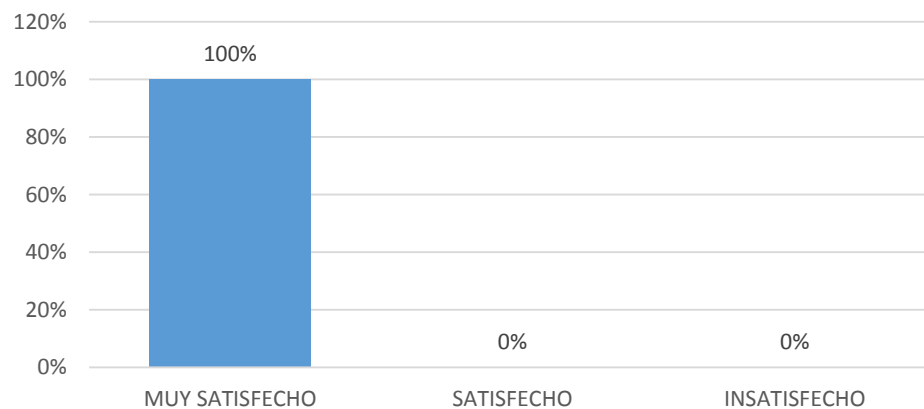
Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Técnica Científica del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.

**Tabla 5.2**

<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>		
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MUY SATISFECHO	30	100%
SATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: cuestionario satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico (SPCP)

**Gráfico 5.2**



El nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Técnica Científica del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría de las 30 madres que fueron encuestadas, es decir el 100 % está muy satisfecha

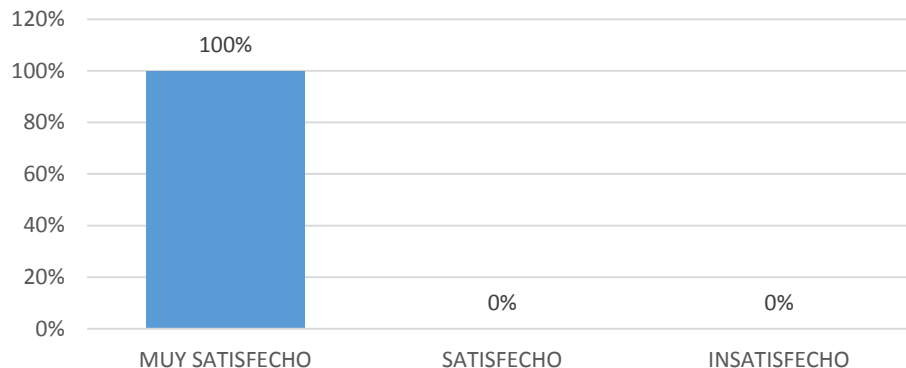
Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Interpersonal del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.

**Tabla 5.3**

DIMENSIÓN INTERPERSONAL		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY		
SATISFECHO	30	100%
SATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: cuestionario satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico (SPCP)

**Gráfico 5.3**



El nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Interpersonal del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del E.S II-I Hospital Chulucanas, se muestra que las 30 madres que fueron encuestadas, es decir el 100 % está muy satisfecha.

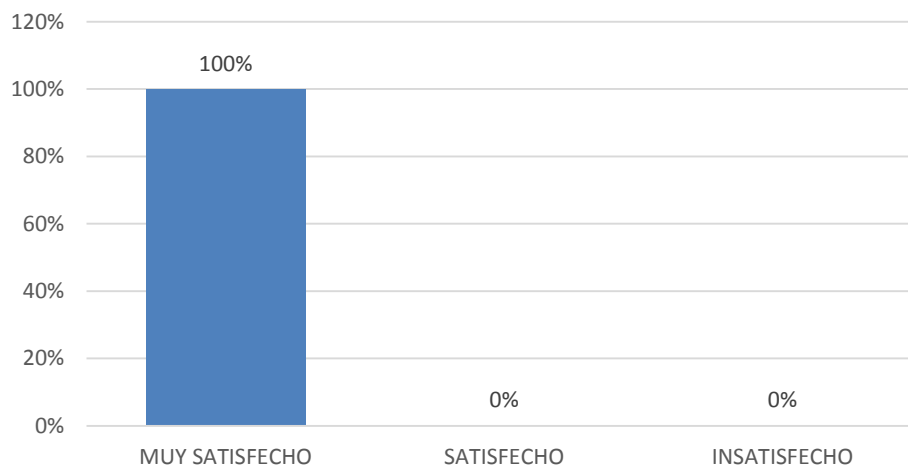
Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Entorno del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital de Chulucanas II-I, Piura – 2018

**Tabla 5.4**

DIMENSIÓN INTERPERSONAL		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	30	100%
SATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: cuestionario satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico (SPCP)

**Grafico 5.4**



El Nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Entorno del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años, se muestra que las 30 madres que fueron encuestadas, el 100 % está muy satisfecha.

## **5.2. Resultados inferenciales.**

No se muestran resultados inferenciales ya que es un trabajo de investigación descriptivo

## **VI. DISCUSION DE RESULTADOS**

### **6.1 Contrastación de la Hipótesis**

Por el tipo de estudio no tiene contrastación de hipótesis.

### **6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares.**

En este capítulo se realiza la discusión de los hallazgos más relevantes en contrastación con la literatura, y para poder darle coherencia con el informe, previamente se citarán los objetivos planteados el inicio del estudio.

Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el menor de 14 años en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura - 2018.

En relación al objetivo general, se muestra la distribución de 100% de las madres que manifiestan un nivel de satisfacción muy satisfecho.

Al nivel de satisfacción se es referida como el nivel de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención de enfermería ideal y su percepción del cuidado real que recibe, es el nivel de estado anímico de un sujeto que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas.



Los familiares de los pacientes pediátricos en su totalidad consideran que la atención que se les brinda es muy satisfactoria, por ello cabe resaltar que en algunas dimensiones que brinda la enfermera, es adecuada para el familiar manifestando que le muestran respeto, a su niño lo llama por su nombre, seguridad a la hora de la atención recibida, informa el procedimiento que va a ser sometido y está pendiente del orden y limpieza.

Estos hallazgos se corroboran por CORONADO CHAMAME, ANA MARIA Y VASQUEZ SANTIESTEBAN, KAREN JUDITH (2017); quienes concluyen que el nivel de satisfacción es muy satisfecho tanto en la dimensión técnica científica, interpersonal y del entorno.

Y se contraponen a los hallados por ALBORMOS ROJAS, DIANA FELICITA y ARICA OLAYA, DORIS RAQUEL (2017), quienes concluyen que el nivel de satisfacción es medio tanto en la dimensión técnica científica, interpersonal y del entorno.

Objetivo específico 01: Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Técnica Científica del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se muestra que la satisfacción en cuanto a la dimensión técnico científica, es muy

satisfactoria con un valor porcentual de 100%, esto hace referencia a los aspectos aplicados con el conocimiento, juicio, así como de la destreza en ejecutarlas y aspectos científicos técnicos de la atención.

En esta dimensión, la enfermera le dedica el tiempo necesario para entender al niño, asimismo no demuestra demora en dar la atención necesaria ante una molestia o dolor y/o identifica oportunamente las necesidades del sujeto, generando satisfacción del familiar y se nota por parte de la enfermera una sensibilidad ante el dolor y otras molestias.

De acuerdo también a este parámetro, es la capacidad científica y técnica del personal de enfermería, siendo de suma importancia a esta conducta la capacidad y habilidad del personal de enfermería donde la tarea de cuidar de varios constructos básicos entre ello se encuentra la competencia profesional.

Cabe resaltar, que la enfermera muestra seguridad al momento de atender al niño, al realizar un procedimiento y/o tratamiento lo realiza correctamente.

Estos hallazgos se corroboran por CORONADO CHAMAME, ANA MARIA Y VASQUEZ SANTIESTEBAN, KAREN JUDITH (2017); quienes concluyen que el nivel de satisfacción es muy satisfecho en la dimensión técnica científica

Y se contraponen a los hallados por ALBORMOS ROJAS, DIANA FELICITA y ARICA OLAYA, DORIS RAQUEL (2017), quienes concluyen que el nivel de satisfacción es medio en la dimensión técnica científica.

Objetivo específico 02: Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Interpersonal del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.

Según en este aspecto, se muestra que la satisfacción en cuanto a la dimensión interpersonal, es muy satisfactoria con un valor porcentual de 100%, esto refiere al aspecto humano de la atención, tiene importancia máxima en la evaluación de la calidad asistencial.

En esta dimensión, la enfermera permite al familiar que exprese sus preocupaciones y temores que pueda tener respecto al estado de salud, cabe mencionar, que las enfermeras en algunas oportunidades están pendientes periódica y habitualmente, las necesidades del usuario pediátrico, en regulares ocasiones la enfermera emplea termino adecuados a la hora de explicarle al familiar, siempre permite que el familiar realice preguntar y les den respuesta y siempre la enfermera al entregar el turno saluda al familiar. La evidencia de comunica por parte de la enfermera – familiar, se torna en un ambiente de confianza y empatía.

Cabe destacar que al dirigirse al familiar se muestra respetuosa, amable, cordial; al paciente lo llama por su nombre e informa oportuna y correctamente procedimientos y tratamientos que se va a ser sometido el paciente.

En este aspecto influyen en las relaciones interpersonales que establece la enfermera-paciente y familia donde hay un intercambio de conductas palabras gestos de un trato digno de confianza para expresar sus temores y necesidades, con sensibilidad, empatía, respeto e información oportuna y clara creando un ambiente de satisfacción y de respaldo y seguridad en el familiar y niño. La relación de confianza constituye un elemento central en el arte de cuidar. Solo es posible cuidar a un ser humano vulnerable si entre el agente cuidador y el sujeto cuidado se establece una relaciones de confianza la Información y educación hacen necesario para comprender la situación actual de la enfermedad y el tratamiento así como accesibilidad donde acude al llamado y atención oportuna.

Estos hallazgos se corroboran por CORONADO CHAMAME, ANA MARIA Y VASQUEZ SANTIESTEBAN, KAREN JUDITH (2017); quienes concluyen que el nivel de satisfacción es muy satisfecho en la dimensión interpersonal

Y se contraponen a los hallados por ALBORMOS ROJAS, DIANA FELICITA y ARICA OLAYA, DORIS RAQUEL (2017), quienes concluyen que el nivel de satisfacción es medio en la dimensión interpersonal.

Objetivo Especifico 03: Determinar el nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Entorno del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, Piura – 2018.

En lo que refiere a este aspecto, se muestra que la satisfacción en cuanto a la dimensión del entorno, es muy satisfactoria con un valor porcentual de 100%, está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, equipos y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio

En la dimensión confort, la enfermera no se preocupa por la alimentación, solamente pregunta al familiar si el niño está recibiendo sus alimentos, respecto al descanso y al ambiente que este libre es poca la preocupación de la enfermera, en la privacidad del niño no muestra preocupación, lo que existe una insatisfacción en la atención que se brinda, la enfermera a veces no se preocupa por estos aspectos, a pesar de no tener mucha demanda de pacientes durante el turno. Asimismo en

esta dimensión dado por las condiciones de comodidad que permite sentirse bien a gusto, se relaciona con aspectos visuales que percibe el familiar como es la limpieza, el orden, la privacidad, el descanso, control del ruido y la alimentación, esto contribuye que haya un espacio para conocer, establecer empatía y confianza para dialogar y educar a los familiares.

Estos hallazgos se corroboran por CORONADO CHAMAME, ANA MARIA Y VASQUEZ SANTIESTEBAN, KAREN JUDITH (2017); quienes concluyen que el nivel de satisfacción es muy satisfecho en la dimensión del entorno

Y se contraponen a los hallados por ALBORMOS ROJAS, DIANA FELICITA y ARICA OLAYA, DORIS RAQUEL (2017), quienes concluyen que el nivel de satisfacción es medio en la dimensión del entorno.

## CONCLUSIONES

- A. El nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el menor de 14 años en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, las 30 madres encuestadas se encontraron muy satisfechas.
- B. El nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Técnica Científica del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, las 30 madres encuestadas se encontraron muy satisfechas.
- C. El nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Interpersonal del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, las 30 madres encuestadas se encontraron muy satisfechas.
- D. El nivel de satisfacción de la madre en la dimensión Entorno del cuidado brindado por la enfermera al niño menor de 14 años hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Chulucanas II-I, las 30 madres encuestadas se encontraron muy satisfechas.

## RECOMENDACIONES

- A. Para la jefa de enfermeras asegurar que todos los turnos realizados se cuenten con el equipo completo (Lic., De enfermería y técnico de enfermería) para asegurar una buena atención y cuidado al paciente pediátrico y seguir manteniendo la percepción del usuario satisfecho.
- B. Para la coordinadora de enfermería del servicio de pediatría seguir trabajando de forma activa y supervisando el trabajo del equipo que labora en este servicio, ya que los resultados del presente estudio demostraron que los usuarios estaban muy satisfechos.
- C. Para el profesional de enfermería seguir auto motivándose para capacitarse y mantener sus conocimientos actualizados mediante cursos, talleres u otros que la institución en la que se labora brinda o de forma particular para seguir brindando un cuidado que satisfaga al usuario.
- D. Realizar otros estudios ya sea de tipo cuantitativo o cualitativo que permitan obtener resultados inmediatos como un sistema evaluador de la calidad de atención brindada en el servicio.



## Referencias

1. Naught Gutierréz AM, Hernández Angeles AL, López Cadena JM, Escamilla Acosta A, Fragoso Torres D. Satisfacción percibida por los padres con los cuidados recibidos en la UCIP. CONAMED. 2016 Diciembre; 21(4).
2. Damas Castillo KK, Gavidia Huamani M, Gonzales Urbano JA. Nivel de satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al paciente de la UCI adultos en un hospital nacional. Tesis de Especialista. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2018.
3. Coronado Chaname AM, Vasquez Santisteban KJ. Nivel de satisfacción de la madre sobre el niño brindado por la enfermera al niño hospital regional Lambayeque 2017. Tesis de Licenciatura. Lambayeque - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina; 2018.
4. Ruíz Gonzáles MD, Gonzáles Carrión P, Martínez Barellas MR. Enfermería Pediátrica Lexus , editor.; 2012.
5. Albornoz Rojas F, Arica Olaya DR. Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el contro de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 - 24 meses en el puesto de salud Villa de lo

- Ángeles. Rimac 2017. Tesis de Licenciatura. Lima - Perú: Univesidad Nobert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud - Escuela profesional de Enfermería; 2018.
6. Escola Superior d' Infermeria del Mar. Postgrado en Cuidados de enfermería pediátrica en el ámbito de Atención Hospitalaria. 2014 Enero - Diciembre..
  7. Riquelme Hernández G. El cuidado de enfermería: Una reflexión sobre el cuidado humanístico. Horizonte de Enfermería. 2012;: p. 4.
  8. Moreno Monsiváis MG, Interrial Guzmán MG, Saucedo Flores PF, Vázquez Arreola L, Lopéz España JT. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. SciELO Colombia. 2011 Enero - Abril.
  9. Morillo Castro JL, Marcano Aular Y. Satisfacción del cliente de la consulta externa de pediatría en clínicas privadas. Revista Venezolana de Gerencia. 2010.
  10. Gómez Besteiro MI, Somoza Digón J, Einoder Moreno M, Jiménez Fraga N, Castiñeira Pereira S, Feijoo Fuentes L. Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. Elsevier. 2012 Julio - Agosto; 22(4): p. 179 - 236.
  11. Patermina González D, Aldana Álvarez P, Mendoza Castro KD. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de

- crecimiento y desarrollo de una IPS de Sincelejo. REVISALUD Unisucre. 2017 Enero 12; III(1): p. 18 - 25.
12. Castillo Pinedo PD, Coronado Maco MA. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayque 2017. Tesis de Licenciatura. Lambayeque - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina; 2018.
  13. Ramos Balvin RA, Huayllani Tayp CJ, Condezo Melendez Y. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a la calidad de atención de enfermería en el servicio medicina "C" - Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima 2014. Tesis de Especialidad. Huánuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán , Facultad de Enfermería; 2015.
  14. Velasquez Titolo E. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería del hospital Manuel Nuñez Butron - 2013. Tesis Licenciatura. Puno - Perú: Universidad Nacional del Antiplano, Facultad de Enfermería; 2015.
  15. Avedis Donabedian. Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Quarterly. 2005 Diciembre;; p. 44 - 66.
  16. Maslow AH. Motivation and personality. 2nd ed. New York: Harper and Row Publishers; 1970.

17. Martínez Miguez A, Blanco Rivas P. Gestión de la atención al cliente. Primera ed. España: Certia; 2013.
18. Cleary PD , McNeil BJ. Patient satisfaction as an indicator of quality care. PudMed. 1988;: p. 25 - 36.
19. Valverde Molina I, Mendoza Caballero NA, Peralta Reyes C. Enfermería Pediátrica: El Manual Moderno; 2013.
20. Mendizabal S. 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 [tesis] Lima - Peru; 2015
21. Velasquez E. satisfacción de las madres de niños hospitalizados sobre la atención de enfermería en el hospital Manuel Nuñez Butron - 2013" Puno; 2015
22. Moreno Monsiváis María Guadalupe y Saucedo Flores Paz. (2011), realizaron un trabajo de investigación, El objetivo del estudio fue determinar los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado - México.
23. Morillo Castro, Jorge Luis y Marcano Aular, Yelitza. (2010), realizaron el estudio "nivel de satisfacción del cliente de las consultas pediátricas que funcionan en las clínicas privadas Venezuela 2010"

24. Gómez Besteiroa María, Somoza Digónb Jorge y Jiménez Fragad María (2012), realizaron un estudio “Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña”- España
25. Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza castro Karen (2017), realizaron el trabajo de investigación titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”- Colombia,
26. Albornos Rojas, Diana Felicita y Arica Olaya, Doris Raquel (2017), realizaron el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud villa los ángeles”, Rímac - Lima
27. Coronado Chamame, Ana María y Vásquez Santisteban, Karen Judith (2017), realizaron el trabajo de investigación “nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional de Lambayeque
28. Castillo Pinedo, Pierina Dryssel (2017), realizo en trajo de investigación nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años,
29. Ramos Balvin, Raquel Aurora .I (2014), realizo un estudio de investigación Satisfacción de la madres de pacientes hospitalizados y la atención del

profesional enfermero del servicio de Medicina “C” del Instituto Nacional del Niño

30. Velásquez Titalo Diana Estela. (2013), realizo un trabajo de investigación “satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón”- Puno.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO

Estimadas madres de familia, el presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información acerca del nivel de satisfacción que vivió la madre durante el proceso de hospitalización de su niño. Solicitamos su colaboración a través de su respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su colaboración.

A continuación, se le presentan algunas preguntas, básicamente sobre el Servicio de Pediatría y las enfermeras que laboran en dicho servicio.

#### I. INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar. Asegúrese de contestar todos los planteamientos, en caso de duda consulte a las investigadoras.

Para cada ítem responderá con una sola respuesta:

1 = Insatisfecho 2 = Poco satisfecho 3 = Moderadamente satisfecho 4 = Satisfecho 5 = muy satisfecho

		1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>DIMENSION TECNICO CIENTIFICA</b>					
1	Las enfermeras revisaron la condición del paciente cuidadosamente.					
2	Las enfermeras notificaban al médico cuando era necesario.					
3	Las enfermeras estuvieron al pendiente de los cambios durante el tratamiento.					
4	Las enfermeras dieron el tratamiento y los medicamentos a tiempo.					
5	Las enfermeras fueron hábiles con los procedimientos y el equipo					
	<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>					
6	Las enfermeras fueron consideradas y cuidadosas.					
7	Las enfermeras fueron amables con el paciente.					
8	Las enfermeras nos mantenían informados.					



9	Las enfermeras nos respondieron nuestras preguntas claramente.					
10	Las enfermeras explicaron la condición del paciente y su cuidado, en términos que nosotros entenderíamos.					
11	Las enfermeras escuchaban lo que teníamos que decir.					
12	Las enfermeras nos incluyeron al tomar decisiones y al planear el cuidado de mi hijo(a)					
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>						
13	En el servicio hospitalario: El procedimiento de admisión fue sencillo					
14	En el confort hospitalario: El cuarto y la unidad del paciente estaban limpios					
15	En el confort hospitalario: La decoración y amueblado era adecuado					
16	En el confort hospitalario: El paciente no fue molestado por ruidos					
17	En el servicio hospitalario: El personal del hospital trabajó como un equipo					
18	En el servicio hospitalario: Fuimos preparados adecuadamente para el alta del paciente					
19	En general estamos satisfechos con el cuidado recibido en el servicio					

## ANEXO 02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO N°-----

FECHA:

Yo, ....., estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que se lleva a cabo por las enfermeras en conjunto con el Hospital II-I de Chulucanas.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital de Chulucanas II-I, Piura – 2018.

Con esta información, se podrá saber claramente, el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Chulucanas.

Se desea que los resultados de esta investigación sean de utilidad al Hospital a fin de que pueda contribuir a elevar el nivel de su gestión.

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.

## ANEXO 03

### BASE DE DATOS

SUJETO/ITEM	DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA						DIMENSIÓN INTERPERSONAL								DIMENSION ENTORNO										
	1	2	3	4	5	TOTAL	NIVEL	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL	NIVEL	13	14	15	16	17	18	19	TOTAL	NIVEL
1	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5	4	5	34	3
2	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5	4	5	34	3
3	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	4	5	5	2	5	31	3
4	5	4	3	4	5	21	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	3	2	5	4	5	29	3
5	5	5	5	5	4	24	3	3	4	2	4	4	4	4	25	3	5	4	4	5	5	4	4	31	3
6	5	3	5	5	4	22	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
7	5	4	3	4	5	21	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	3	2	4	4	5	28	3
8	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5	4	5	34	3
9	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	4	5	5	2	5	31	3
10	5	4	3	4	5	21	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	3	2	5	4	5	29	3
11	5	5	5	5	4	24	3	3	4	2	4	4	4	4	25	3	5	4	4	5	5	4	4	31	3
12	5	3	5	5	4	22	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
13	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	4	5	5	2	5	31	3
14	5	5	5	5	5	25	3	5	4	5	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5	4	5	34	3
15	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	4	5	5	2	5	31	3
16	5	4	3	4	5	21	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	3	2	5	4	5	29	3
17	5	5	5	5	4	24	3	3	4	2	4	4	4	4	25	3	5	4	4	5	5	4	4	31	3
18	5	3	5	5	4	22	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
19	5	5	5	5	4	24	3	3	4	2	4	4	4	4	25	3	5	4	4	5	5	4	4	31	3
20	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5	4	5	34	3
21	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	4	5	5	2	5	31	3
22	5	4	3	4	5	21	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	3	2	5	4	5	29	3

23	5	5	5	5	4	24	3	3	4	2	4	4	4	4	25	3	5	4	4	5	5	4	4	31	3	
24	5	3	5	5	4	22	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	35	3
25	5	3	5	5	4	22	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	35	3
26	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5	5	4	5	34	3
27	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5	5	4	5	34	3
28	5	4	3	4	5	21	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	3	2	5	4	5	29	3	
29	5	5	5	5	4	24	3	3	4	2	4	4	4	4	25	3	5	4	4	5	5	4	4	31	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3