

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES SOBRE LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL LIMA 2020**

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

AUTORA:

CARMEN UCELLI CUZCANO CUETO

Callao - 2020

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. ANA ELVIRA LOPEZ DE GÓMEZ PRESIDENTA
- MG. CÉSAR ANGEL DURAND GONZALES SECRETARIO
- LIC. ESP. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO VOCAL

ASESORA: DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA

Nº de Libro: 05

Nº de Acta: 081-2022

Fecha de Aprobación del Trabajo Académico: 02 de Octubre del 2020

Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU/FCS, de fecha 30 de Junio del 2021, para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

Para mis amados hijos, por ser el motor y motivo de seguir esforzándome.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, por darnos la oportunidad de continuar con estudios de especialización para poder tener mejores competencias profesionales.

A nuestra asesora Dra. Ana Siccha, por brindarme su apoyo desinteresado en la ejecución de la tesis y a nuestros profesores del curso de tesis por sus enseñanzas.

ÍNDICE

HOJA DE REFERENCIA DE JURADO	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivos	14
1.4 Justificación	15
1.5 Limitantes de la investigación	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes del estudio	17
2.1.1 Antecedentes internacionales	17
2.1.2 Antecedentes nacionales	18
2.2 Base teórica	20
2.2.1 Teoría de Enfermería De Meleis Ibrahim	20
2.2.2 Teoría del cuidado de Watson	20
2.3 Base conceptual	24
2.3.1 Calidad de atención.	24
2.3.2 Satisfacción del usuario	25
2.3.3 Care Q (Caring Assessment Instrument)	26

2.3.4	Dimensiones del Care Q	26
2.4	Definición de términos	28
III.	VARIABLES E HIPÓTESIS	29
3.1	Hipótesis	29
3.2	Definición conceptual de variables	29
3.2.1	Operacionalización de variables	30
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	33
4.1	Tipo y diseño de investigación	33
4.2	Método de estudio	33
4.3	Población y Muestra.	34
4.4	Lugar de estudio	35
4.5	Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.	35
4.6	Análisis y procesamiento de la información	37
V.	RESULTADOS	38
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
6.1.	Contrastación de hipótesis	54
6.2.	Contrastación de resultados con otros estudios similares	55
VII.	CONCLUSIONES	58
VIII.	RECOMENDACIONES	60
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
	ANEXOS	63
	Anexo 1: Matriz de Consistencia	64
	Anexo 2: Instrumento	66
	Anexo 3: Consentimiento informado	69
	Anexo 4: Base de datos	70

RESUMEN

En el Hospital Militar Central se tiene quejas y reclamos, sobre la atención por parte del personal de enfermería, que está al cuidado de los niños hospitalizados, evidenciando que existen cierto grado de descontento por parte de los padres de familia, lo que nos permitió desarrollar la presente investigación, con el objetivo de determinar nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño descriptivo simple, la población de estudio estuvo conformada 63 por los padres de familia de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima, con una muestra de 54 padres de familia. La técnica fue la encuesta, el instrumento fue el CARE Q, el análisis estadístico se dio mediante el programa SPSS V26. Se encontró que el 53.7% de padres tienen una satisfacción media, el 24.08% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 22.22% de padres tiene un nivel de satisfacción baja. Se concluye que la mayoría de padres tiene un nivel medio de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, atención de enfermería, padres.

ABSTRACT

In the Central Military Hospital there are complaints and claims, about the care by the nursing staff, who are in the care of hospitalized children, showing that there is a certain degree of discontent on the part of the parents, which will develop the present research, with the objective of determining the level of satisfaction of parents regarding nursing care in the pediatric service of Hospital Militar Central Lima 2020. The research was quantitative approach, applied type, simple descriptive design, the population The study was made up of 63 parents of children hospitalized in the pediatric service of the Hospital Militar Central Lima, with a sample of 54 parents. The technique was the survey, the instrument was the CARE Q, the statistical analysis was given using the SPSS V26 program. It was found that 53.7% of parents have a medium satisfaction, 24.08% of parents have a high level of satisfaction, and 22.22% of parents have a low level of satisfaction. It is concluded that the majority of parents have a medium level of satisfaction regarding nursing care in the pediatric service of Hospital Militar Central Lima 2020.

KEYWORDS: satisfaction, nursingcare, parents.

INTRODUCCIÓN

La hospitalización de un niño es un periodo de crisis que tiene que enfrentar él y su familia, debido a los cambios que originan en su rutina, la cual se produce de forma repentina, la hospitalización es considerado una experiencia traumática, ya que separa al niño de un vínculo importante para él, la familia, que deben ser enfrentados con la guía del profesional de salud, en las unidades de emergencia, la satisfacción de la atención por parte de los usuarios se constituye en un factor muy importante y relevante, para poder mejorar las condiciones y calidad del cuidado que brinda la enfermera, a pesar de que en el servicio en mención se experimenta emociones, acciones y sentimientos muy particulares por las características de las necesidades de salud.

Los niños se caracterizan por una mayor vulnerabilidad, la necesidad de hospitalización puede aumentarla, así como originar en sus padres alteraciones emocionales como ansiedad y estrés. La hospitalización se convierte para el niño en una experiencia que puede tener repercusiones negativas por la incapacidad de asimilar situaciones nuevas, la dependencia de terceros y por estar en un período de crecimiento y de desarrollo, pero también puede ser una oportunidad para enriquecer su experiencia y lograr que desarrolle su resiliencia, que es la capacidad para desarrollarse de forma apropiada y positiva incluso en situaciones marcadamente conflictivas, usar los sistemas de apoyo disponibles y poner las emociones bajo control, entendiendo la situación como favorecedora de su evolución ante el estrés y salir fortalecido.

Los elementos que influyen en el impacto de la hospitalización son: la propia enfermedad, los procedimientos relacionados con la hospitalización, las relaciones personales (ansiedad de separación, percepción de ansiedad de los padres, relación con el profesional).

Los padres de familia, obtienen información y observan las atenciones que recibe su hijo por parte del personal de salud, quienes deben crear un ambiente cálido, el papel que juega la enfermera en este equipo es crucial, ya que ella permanece todo el tiempo con el niño hospitalizado, y la comunicación es la clave para brindar seguridad al padre de familia.

Es importante que el equipo de salud considere que el impacto y la adaptación al ambiente hospitalario son diferentes en cada niño. La Pediatría requiere, además de conocimientos específicos sobre el proceso de enfermedad y recuperación, la mejora de la capacidad de evaluación de los aspectos que influyen en el desarrollo del niño, sin olvidar las necesidades de la familia, y, sobre todo, las de los padres y hermanos, abarcando todos los factores psicológicos, sociales y culturales del niño y de su entorno.

El objetivo general es Determinar nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

La tesis cuenta con los siguientes capítulos: Capítulo I: Planteamiento del Problema, en este capítulo se describe la realidad problemática, se formula el problema de investigación y plantea los objetivos de la investigación; Capítulo II: Marco Referencial; aquí se describe los antecedentes y se expone el soporte teórico conceptual; Capítulo III: Hipótesis y Variables, se enuncia la hipótesis de investigación y se operacionaliza la variables; Capítulo IV: Diseño Metodológico, se presenta el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, la muestras, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos; Capítulo V: Resultados; se presenta los resultados a través de tablas y gráficos; Capítulo VI: Discusión de Resultados, se hace la prueba de hipótesis y se hace la discusión de los resultados con otras investigaciones similares.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1 Descripción de la realidad problemática

En un estudio realizado en 21 países de la Unión Europea recogida en la Encuesta Mundial de Salud, se señala que la experiencia de los pacientes estaba relacionada de forma significativa con la satisfacción con el sistema de atención de salud y explicaba el 10,4% de la variación de la satisfacción. Otros factores, como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de inmunización, también se revelaron como factores predictivos relevantes de la satisfacción con el sistema de salud; sin embargo, globalmente explicaban sólo un 17,5% de la variación observada, lo que lleva a pensar que hay otros factores sociales más generales que determinarían en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción con el sistema de atención de salud. Se señala también que la satisfacción de la población con el sistema sanitario depende más de factores externos al sistema de salud que de la experiencia vivida, por cada persona como paciente.(1)

El Perú cuenta con un sistema de atención sanitaria descentralizado, administrado por cinco entidades: el Ministerio de Salud (MINS), que ofrece servicios de salud para el 60% de la población; *EsSalud*, que cubre el 30% de la población; y las Fuerzas Armadas (FFAA), la Policía Nacional (PNP), y el sector privado, que proporcionan servicios sanitarios al 10% restante, el resultado es un sistema que contiene numerosos proveedores de servicios y seguros, que cuentan con una coordinación deficiente y a menudo desempeñan funciones que se superponen. Los agentes de salud, por su parte, suelen tener diferentes trabajos en múltiples subsectores.(2)

En varios Hospitales del Perú, se evidencia un descontento de los padres de familia con la atención que reciben sus hijos por parte del personal de salud, en varios hospitales no se alcanza niveles óptimos de satisfacción; en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, solo el 83% de madres estuvo muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado(3); en el Hospital San José, de Chincha, que solo el 55% de usuarios se encuentran satisfechos, asimismo, en la dimensión “segura”, en 65%; sin embargo, en la dimensión “oportuna y “continua” los usuarios están poco satisfechos en un porcentaje de 35% y 45%(4). En el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho, el 65% de padres refieren que la satisfacción es media, en la dimensión humana se obtuvo que el 62% es media; en la dimensión oportuna 54% es media; en la dimensión continua 60% es media, y en la dimensión segura libre de riesgo 77% expresan que es media. (5)

En el Hospital Militar Central Lima, se tiene quejas, reclamos, así como también, sugerencias para una mejor atención por parte del personal de enfermería, que están al cuidado de los niños, evidenciando que existen cierto grado de descontento por parte de los padres de familia; por todo lo expuesto se formula el siguiente problema.

I.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuáles el nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?

Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión accesibilidad de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión explicación y facilitación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confort de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión anticipación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?

¿Cuáles el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confianza de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?

¿Cuáles el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión monitoreo y seguimiento de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?

I.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión accesibilidad de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión explicación y facilitación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confort de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión anticipación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confianza de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión monitoreo y seguimiento de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.

I.4 Justificación

Los resultados del estudio permitirán conocer la satisfacción de los padres de los niños que acuden al servicio de pediatría en relación a la atención que brinda la enfermera. Ante una enfermedad y muchas veces por la gravedad de la enfermedad se ven obligados de acudir al servicio de pediatría, donde encuentran un entorno diferente con otras culturas que realizan procedimientos desconocidos con sus niños. El resultado del estudio motivara a que las enfermeras brinden un cuidado menos biologicista enfocado principalmente al ser humano como un ser integral respetando su cultura, teniendo en cuenta a padres o familiares de niños. La presente investigación de vital importancia para el personal de enfermería, ya que su finalidad es mejorar la calidad de cuidado a

partir de la formulación de propuestas de mejora del cuidado, teniendo en cuenta la dimensión cultural en el actuar asistencial.

I.5 Limitantes de la investigación

Limitante teórica

Existe marco teórico suficiente que sustentará el trabajo de investigación.

Limitante temporal

La investigación se desarrollará de manera transversal, aplicando el instrumento es una sola oportunidad, desde el mes de julio a setiembre del 2020.

Limitante espacial

La investigación se desarrollará en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central, ubicado en Lima.

II. MARCO TEÓRICO

II.1 Antecedentes del estudio

II.1.1 Antecedentes internacionales

Robalino Andrango J., en el Ecuador en el 2017, ejecutó su tesis Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo, 2017, con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo. Los resultados indican que el 44% está satisfecho, y un 7% manifiestan estar insatisfecho con la atención del personal de enfermería. En conclusión, la calidad del cuidado de enfermería brindada a los niños del servicio de pediatría del Hospital San Luis de Otavalo proyecta un grado de satisfacción aceptable por parte de los familiares y calidad no solo se basa en el mejoramiento de los servicios, sino en la adecuación de estos a las necesidades del paciente para su total recuperación. (6)

González-Del Águila N., Romero-Quechol G., en México en el 2017 ejecutaron su trabajo de investigación Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado, con el objetivo de evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado. La satisfacción de los padres fue buena en el 49%. Llegó a la conclusión de que, la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es buena; sin embargo, existen dimensiones que hay que trabajar para mejorar los resultados.(7)

Naught Gutiérrez J., Hernández Ángeles A., López Cadena J., Escamilla Acosta M., y Fragoso Torres D., en México en el 2016, ejecutaron su trabajo de investigación titulado Satisfacción percibida por los padres con los cuidados recibidos en la UCIP, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los padres de menores hospitalizados en la UCIP Hospital del Niño DIF Hidalgo. El puntaje de satisfacción global fue de 75.5%. El dominio con mayor puntaje fue “Continuidad del cuidado” con un 83.9%, seguido por el dominio de “Confort físico” con un 82.7%. Los dominios restantes mostraron puntajes inferiores, aunque sólo uno, “Relación entre los padres y el equipo de salud” fue significativamente menor (68.6%). El conocimiento de los padres sobre la atención que debe recibir su hijo(a) por parte del personal de salud, contribuye a mantener un control en la planeación de los servicios, identificando las quejas de los pacientes insatisfechos y disminuyendo las demandas y/o quejas, todo para la mejora de la calidad de la atención.(8)

II.1.2 Antecedentes nacionales

Coronado Chaname A., en Lambayeque en el 2017, ejecutó su tesis Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría. Los resultados obtenidos mostraron que 83% estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado. La dimensión mejor calificada fue la dimensión Entorno con 83% de madres muy satisfechas y la de más baja ponderación fue la dimensión Interpersonal con 16% de

madres insatisfechas. Se concluyó que el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría es realizado con atributos de calidad, y el mayor porcentaje de madres encuestadas refieren estar muy satisfechas con el cuidado brindado. En todo momento se guardó respeto por los principios de rigor científico y los principios de la Bioética personalista.(3)

Salhuana Atúncar F., en Chíncha en el 2016 ejecuto su tesis titulada Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chíncha 2016, con el objetivo de evaluar las dimensiones de la calidad de la atención de enfermería a través de la satisfacción de la madre del niño hospitalizado. Resultados: La satisfacción del usuario en la dimensión “humana” revela que, el 55% de usuarios se encuentran satisfechos, asimismo, en la dimensión “segura”, en 65%; sin embargo, en la dimensión “oportuna y “continua” los usuarios están poco satisfechos en un porcentaje de 35% y 45%. La calidad de atención de enfermería en la dimensión humana, técnico-operativa y entorno alcanzaron porcentaje de 75%; 50% y 60% respectivamente. Conclusión. Se demostró que existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería del servicio de Pediatría del Hospital San José de Chíncha, donde el mayor porcentaje de usuarios está satisfecho, pero sostiene que la calidad de atención brindada solo llega a ser regular. Por tanto, es necesario establecer las estrategias de cambio en el fortalecimiento de dicha atención. (4)

Janampa Barreto G., en Huacho en el 2016 ejecuto su tesis Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016, con el objetivo de Determinar el

nivel de satisfacción de los padres de familia sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho. Se obtuvo que, el 65% de padres refieren que la satisfacción es media. En la dimensión humana se obtuvo que el 62% es media; en la dimensión oportuna 54% es media; en la dimensión continua 60% es media, y en la dimensión segura libre de riesgo 77% expresan que es media. Conclusiones. La mayoría de los padres expresan una satisfacción de media a alta.(5)

II.2 Base teórica

II.2.1 Teoría de Enfermería De Meleis Ibrahim

Según Meléis en su Teoría de las transiciones manifiesta que las transiciones de salud y enfermedad incluyen proceso de recuperación, alta hospitalaria y diagnóstico de enfermedad crónica y las transiciones organizativas se refieren a cambios en las condiciones del entorno que afectan a las vidas de los clientes y los trabajadores, cuyos patrones de las transiciones incluyen multiplicidad y complejidad. Muchas personas sufren múltiples transiciones al mismo tiempo en vez de presentar una, que no puede distinguirse fácilmente de los contextos de sus vidas diarias. En el servicio de emergencia los padres tienden a sufrir por transiciones junto con sus hijos, ya que experimentan un cambio en su rutina de vida debido a la afectación de salud. Esto debe ser tomado en cuenta para el cuidado de enfermería, por las circunstancias en que se encuentran ambos, el padre y el niño.(9)

II.2.2 Teoría del cuidado de Watson

La hospitalización del niño significa una agresión a su mundo lúdico y mágico según Whaley y Wong, “la enfermedad y la

hospitalización constituye las primeras crisis a las cuales el niño se enfrenta”, pues repercute en un cambio de su rutina social, ambiental y de salud.

Cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona. Estudios recientes acerca del significado de cuidado por parte del profesional de enfermería se refieren a la sinonimia de atención oportuna, rápida, continua y permanente, orientada a resolver problemas particulares que afectan la dimensión personal de los individuos que demandan un servicio institucionalizado. Por otra parte, el cuidado se ha definido como el conjunto de categorías que involucran la comunicación verbal y no verbal, la minimización del dolor físico, la empatía para atender el todo, y el involucramiento, que se refiere a la aproximación entre el cuidador y el ser cuidado como finalidad terapéutica. (10)

Sostiene que ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales en el campo de la enfermería.

Jean Watson considera que el estudio de las humanidades expande la mente e incrementa la capacidad de pensar y el desarrollo personal, por lo tanto, es pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias.(11)

A causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería es por esto que se basa en siete supuestos básicos:

1. El cuidado sólo se puede manifestar de manera eficaz y sólo se puede practicar de manera interpersonal.
2. El cuidado comprende factores de cuidados que resultan de satisfacer ciertas necesidades humanas.
3. El cuidado eficaz promueve la salud y el crecimiento personal o familiar.
4. Las respuestas derivadas del cuidado aceptan a la persona no sólo como es, sino como la persona puede llegar a ser.
5. Un entorno de cuidado ofrece el desarrollo del potencial, a la vez que permite elegir para la persona la mejor acción en un momento determinado.
6. El cuidado es más “salud-genético” que la curación. La práctica del cuidado integra el conocimiento biofísico al conocimiento de la conducta humana para generar o promover la salud y ofrecer cuidados a los enfermos. Así pues, una ciencia del cuidado complementa perfectamente una ciencia de curación.
7. La práctica del cuidado es fundamental para la enfermería.

Los tres primeros factores del cuidado forman la base “filosófica”. Es una teoría filosófica en la que considera a la persona como "un ser en el mundo". La misma tiene en cuenta: el alma, el cuerpo, y el espíritu. La persona se esfuerza en actualizar la relación entre estos tres, para conseguir la armonía y son dimensiones que la enfermera ha de tener en cuenta. Sosteniendo que el cuidado humano es considerado como una relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Lo que le permitió la articulación de sus premisas teóricas, éstas son un reflejo de los aspectos interpersonales, transpersonales, espirituales de su obra, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana, proporcionando el fundamento para el desarrollo posterior de su teoría:

Premisa 1. El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos correspondientes.

Premisa 2. La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona”. El grado de comprensión es definido por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona conjuntamente con su rol.

Premisa 3. El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”.

La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado.

Según Watson, el interés de la enfermería reside en comprender la salud como a la enfermedad y la experiencia humana. Dentro de la filosofía y la ciencia del cuidado, intenta definir un resultado de actividad científico relacionado con los aspectos humanísticos de la vida, establecer la enfermería como interrelación de la calidad de vida, incluida la muerte y la prolongación de la vida.(11)

II.3 Base conceptual

II.3.1 Calidad de atención.

La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier profesional que brinda servicios de salud, además debería ser el lente por el cual visualiza sus intervenciones. Para fines del presente estudio, el nivel de satisfacción se entenderá como el grado de conformidad que tienen los padres de los pacientes teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le presta el personal de enfermería. Precizando la complacencia que los padres manifiestan con los servicios de salud que reciben. (12)

La calidad según lo planteado por la Organización Mundial de la Salud es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención en salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y de los servicios médicos, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso.

El Ministerio de Salud tiene como finalidad, Contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional, teniendo como objetivo fundamental: Establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud en el sistema de salud del Perú.(13)

La garantía de calidad de los cuidados de enfermería es el proceso de establecer un grado indicativo de calidad en el cuidado de enfermería en relación con las actividades y la puesta en práctica de estrategias que garanticen que los usuarios reciban el nivel de cuidados convenidos. Los cuidados de enfermería con calidad se deben caracterizar por tener una dimensión holística, sustentado por el conocimiento científico y definido mediante los procesos de interacción teniendo en cuenta siempre el respeto a la vida y la dignidad humana.(14)

II.3.2 Satisfacción del usuario

La medida de la atención de salud percibida constituye una parte fundamental de las encuestas de salud general. En el caso de la población infantil se suele recoger desde la perspectiva de la persona responsable del menor, habitualmente la madre. Aunque es conocida la existencia del denominado «sesgo del informador indirecto», caracterizado por la infradeclaración de hechos por desconocimiento, los padres suministran además información complementaria, sociodemográfica y familiar. Ellos interpretan los síntomas del hijo/a y deciden cuándo consultar a los servicios sanitarios. De aquí el interés y la utilidad de recoger la información de los adultos responsables de los niños.

La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes.

II.3.3 Care Q (Caring Assessment Instrument)

El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario corto de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería. Creado por Patricia Larson integrado por 50 preguntas divididas en subescalas del comportamiento de la enfermera , tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán .El cuestionario contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante una escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 subescalas de comportamiento: accesible; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y de esta manera poder medir la satisfacción del cuidado. (15)

II.3.4 Dimensiones del Care Q

Accesibilidad:

Comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.

Explicación y facilitación:

Se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

Confort:

Se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.

Anticipación:

Está enfocada la evaluación de los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones.

Confianza:

Son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

Monitoreo y Seguimiento:

Se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y

acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.

II.4 Definición de términos

Satisfacción

Es la conformidad o complacencia de los padres con la atención de salud que reciben, con los proveedores de esta atención y también con los resultados de esta atención.

Padres

Es un varón o mujer que ha engendrado o que ha adoptado una función paternal.

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.

Pediatría

Parte de la medicina que se ocupa del estudio del crecimiento y el desarrollo de los niños hasta la adolescencia, así como del tratamiento de sus enfermedades.

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

III.1 Hipótesis

Hipótesis general:

El nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020 es media.

III.2 Definición conceptual de variables

Satisfacción de los padres sobre de atención de enfermería

Es la conformidad o complacencia de los padres con la atención de salud que reciben, con los proveedores de esta atención y también con los resultados de esta atención.

III.2.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Satisfacción de los padres sobre la calidad de atención	Es la conformidad o complacencia de los padres con la atención de salud que reciben, con los proveedores de esta atención y también con los resultados de esta atención.	Accesibilidad	Comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.	La enfermera: <ul style="list-style-type: none"> ● Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos. ● Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo. ● Responde rápidamente a su llamado. ● Le pide que la llame si usted se siente mal.
		Explicación y facilitación	Cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación	La enfermera: <ul style="list-style-type: none"> ● Le da información clara y precisa sobre su situación de salud. ● Le enseña cómo cuidarse a usted mismo. ● Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. ● Es honesta con usted en cuanto a la administración del tratamiento-
		Confort	Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y	La enfermera: <ul style="list-style-type: none"> ● Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente. ● Es alegre.

		allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> ● Establece contacto físico cuando usted necesita consuelo. ● Lo escucha con atención. ● Habla con usted amablemente. ● Involucra a su familia en su cuidado.
	Anticipación	Cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones	<p>La enfermera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. ● Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. ● Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo. ● Cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted. ● Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.
	Confianza	Cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura;	<p>La enfermera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación ● Lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud. ● Lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor. ● Es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.

			<p>tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento. ● Mantiene un acercamiento respetuoso con usted. ● Lo identifica y lo trata a usted como una persona individual. ● Se identifica y se presenta ante usted.
		Monitoreo y Seguimiento	<p>Cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.</p>	<p>La enfermera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Porta el uniforme y carné que la caracteriza como tal. ● Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. ● Es organizada en la realización de su trabajo. ● Realiza los procedimientos con seguridad. ● Es calmada. ● Le proporciona buen cuidado físico. ● Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. ● Identifica cuándo es necesario llamar al médico.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

IV.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que las variables se miden numéricamente. (16).

La presente investigación es de tipo aplicada, esto es acorde a lo refiere Sánchez “Es la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, recoge información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientando al descubrimiento de principios y leyes; busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos; busca desarrollar una teoría o modelo teórico científico basado en principios y leyes”. (17)

Diseño y esquema de la investigación.

El diseño es no experimental, descriptivo simple, según Hernández no se manipulan las variables deliberadamente.(18)

M

O

IV.2 Método de estudio

El método que se usó en la presente investigación es el descriptivo, ya que nos permitirá describir la variable de estudio. Se utilizó de igual forma, el método científico, ya que según Ñaupás, es el método que conlleva a usar una “Estrategia cognitiva que orienta el proceso global de la investigación científica desde la observación de la realidad compleja y dialéctica, pasando por el descubrimiento y formulación del problema científico; la invención, formulación y verificación de hipótesis, hasta su incorporación dentro del cuerpo de las teorías científicas vigentes. Está constituido por una base

filosófica-teórica-científica, por reglas metodológicas, técnicas, procedimientos, e instrumentos de investigación”.(19)

IV.3 Población y Muestra.

a. Población.

La población de estudio estuvo conformada por los padres de familia de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima, como promedio se tiene 30 niños hospitalizados por mes (enero 30, febrero 28, y marzo 15), haciendo un total en el trimestre de 67 niños padres de familia, los cuales forman parte de la población.

$$N = 63$$

b. Criterios de Inclusión:

- Personal de salud que acepte participar en el estudio.
- Personal de salud aparentemente sano

c. Criterios de Exclusión:

- Personal de salud que se encuentre de vacaciones o licencia.
- Personal de salud con estrés, depresión u otro problema psicológico.

d. Muestra.

El tamaño de muestra se realizará mediante la aplicación de la fórmula para proporciones con poblaciones conocidas.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (n-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Muestra.

Z = Nivel de confianza al 95%.	= 1.96
p = Probabilidad de éxito de encontrar la característica en estudio	= 0.5
q = Probabilidad de fracaso de encontrar la característica en estudio.	= 0.5
e = Margen de error muestral	= 0.05
N = Población Total	= 73

$$n = 54$$

El tamaño de muestra estará conformado por 54 padres de familia.

IV.4 Lugar de estudio

El estudio se llevó a cabo en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima, el cual está ubicado en el Distrito de Jesús María – Lima, y se realizó en el periodo de marzo a mayo de 2020.

IV.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.

Para recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento es el CARE Q.

El CARE–Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario corto de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado en enfermería. Creado por Patricia Larson integrado por 50 preguntas divididas en subescalas del comportamiento de la enfermera, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97. Ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán. El cuestionario contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante una escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6

subescalas de comportamiento: es accesible, se explica y facilita, se conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y se hace seguimiento. Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y de esta manera poder medir la satisfacción del cuidado.

Para poder responder la pregunta de investigación se usó el CARE-Q (Caring Assessment Instrument) que es un cuestionario corto de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado en enfermería, que consta de 54 preguntas (4 para la dimensión accesibilidad, 5 para la dimensión explicación y facilitación, 4 para la dimensión confort, 5 para la dimensión anticipación, 8 para la dimensión confianza, y 8 para la dimensión monitoreo y seguimiento).

Dimensiones:

Accesibilidad:

Contiene ítems que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.

Explicación y facilitación:

Se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

Confort:

Se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sientan cómodos infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.

Anticipación:

Contiene ítems donde se evalúan los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones.

Confianza:

Contiene ítems para medir los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

Monitoreo y Seguimiento:

Contiene ítems referido a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.

IV.6 Análisis y procesamiento de la información

Los datos serán procesados utilizando la estadística descriptiva para presentar los datos en tablas de frecuencia.

V. RESULTADOS

Tabla 5.1. Preguntas de la dimensión accesibilidad en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

ÍTEMS	NUNCA 1		A VECES 2		CASI SIEMPRE 3		SIEMPRE 4	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1. La enfermera se aproxima a su hijo(a) para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	0	0	9	16.67	33	61.11 57.41	12	22.22
2. La enfermera le da los medicamentos a su hijo(a) y realiza los procedimientos a tiempo	0	0	10	18.52	31		13	24.07
3. La enfermera responde rápidamente al llamado o llanto de su hijo.	0	0	23	42.59	25	46.3	6	11.11
4. La enfermera le pide que la llame si su niño se siente mal.	0	0	14	25.93	25	46.3	15	27.78

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: Se observa que la mayoría de padres respondieron “casi siempre” a todas las preguntas lo que indica que todas las acciones contempladas en esta dimensión se ejecutan de manera adecuada, pero destaca un 42.59% de padres que respondieron que “a veces” “La enfermera responde rápidamente al llamado o llanto de su hijo”.

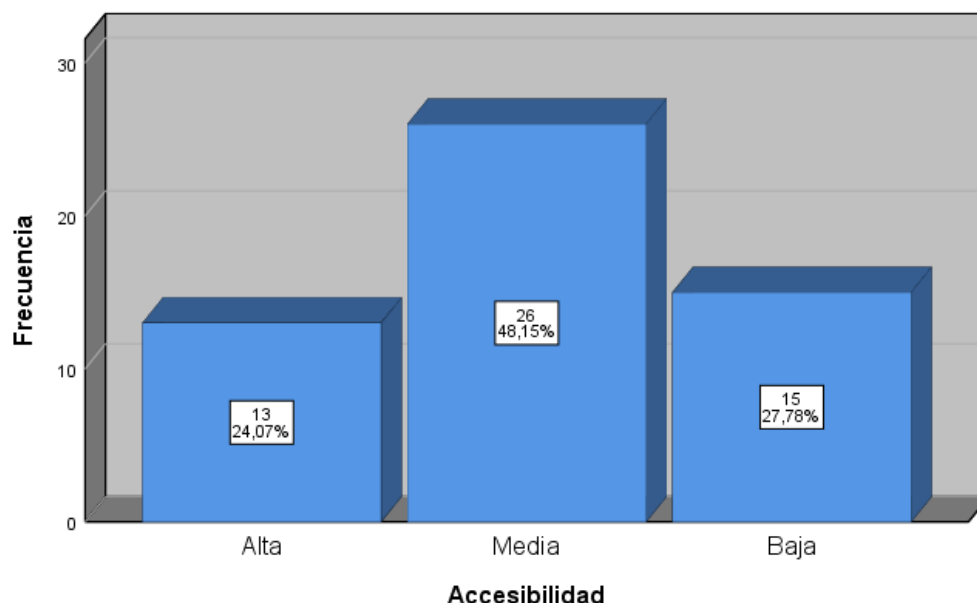
Tabla 5.2. Nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	13	24.07
Media	26	48.15
Baja	15	27.78
Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: En la dimensión accesibilidad el 48.15% de padres tienen una satisfacción media, el 27.78% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 24.07% de padres tiene un nivel de satisfacción alta; lo que indica que la mayoría de padres tienen un nivel de satisfacción media.

Gráfico 5.1. Nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Tabla 5.3. Preguntas de la dimensión explicación y facilitación en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

ÍTEMS	NUNCA 1		A VECES 2		CASI SIEMPRE 3		SIEMPRE 4	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
5. La enfermera le da información clara y precisa sobre la situación de salud de su niño.	3	5.56	21	38.89	14	25.93 29.63	16	29.63
6. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	19	35.19	10	18.52	16		9	16.67
7. La enfermera es honesta con usted en cuanto a la condición médica de su niño.	0	0	12	22.22	23	42.59	19	35.19
8. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	2	3.7	15	27.78	30	55.56	7	12.96
9. La enfermera muestra alegría en su trabajo.	0	0	10	18.52	38	70.37	6	11.11

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: Se observa que la mayoría de padres respondieron “casi siempre” en tres preguntas, destaca un 38.89% de padres que respondieron que “a veces” “La enfermera le da información clara y precisa sobre la situación de salud de su niño”. Pero, por otro lado, preocupa la que el 35.19% respondieron que “nunca” “La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite”.

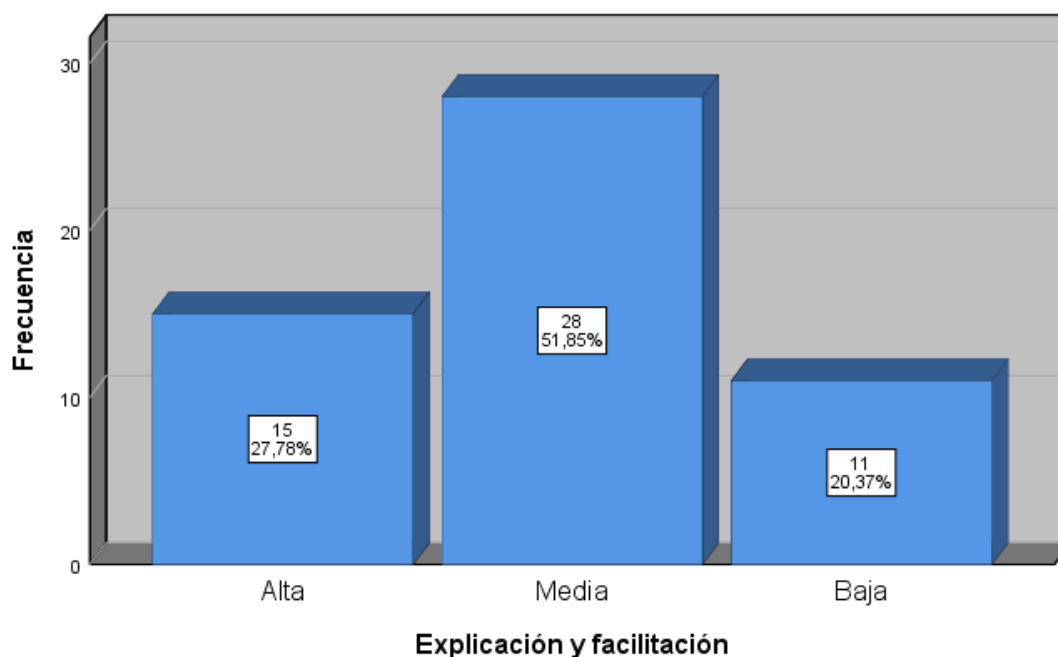
Tabla 5.4. Nivel de satisfacción en la dimensión explicación y facilitación en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	15	27.78
Media	28	51.85
Baja	11	20.37
Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: En la dimensión explicación y facilitación el 51.85% de padres tienen una satisfacción media, el 27.78% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 20.37% de padres tiene un nivel de satisfacción baja; lo que indica que la mayoría de padres tienen un nivel de satisfacción media.

Gráfico 5.2. Nivel de satisfacción en la dimensión explicación y facilitación en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Tabla 5.5. Preguntas de la dimensión confort en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

ÍTEMS	NUNCA 1		A VECES 2		CASI SIEMPRE 3		SIEMPRE 4	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
10. La enfermera establece contacto físico cuando su niño necesita consuelo.	0	0	24	44.44	24	44.44	6	11.11
11. La enfermera escucha a su niño con atención.	0	0	10	18.52	31	57.41	13	24.07
12. La enfermera habla con usted y con su niño amablemente.	0	0	2	3.7	31	57.41	21	38.89
13. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	1	1.85	23	42.59	19	35.19	11	20.37

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: Se observa que la mayoría de padres respondieron “casi siempre” en todas las preguntas de esta dimensión, pero destaca un 44.44% de padres que respondieron que “a veces” “La enfermera establece contacto físico cuando su niño necesita consuelo”. Así mismo, el 42.59% respondieron que “a veces” “La enfermera involucra a su familia en su cuidado”.

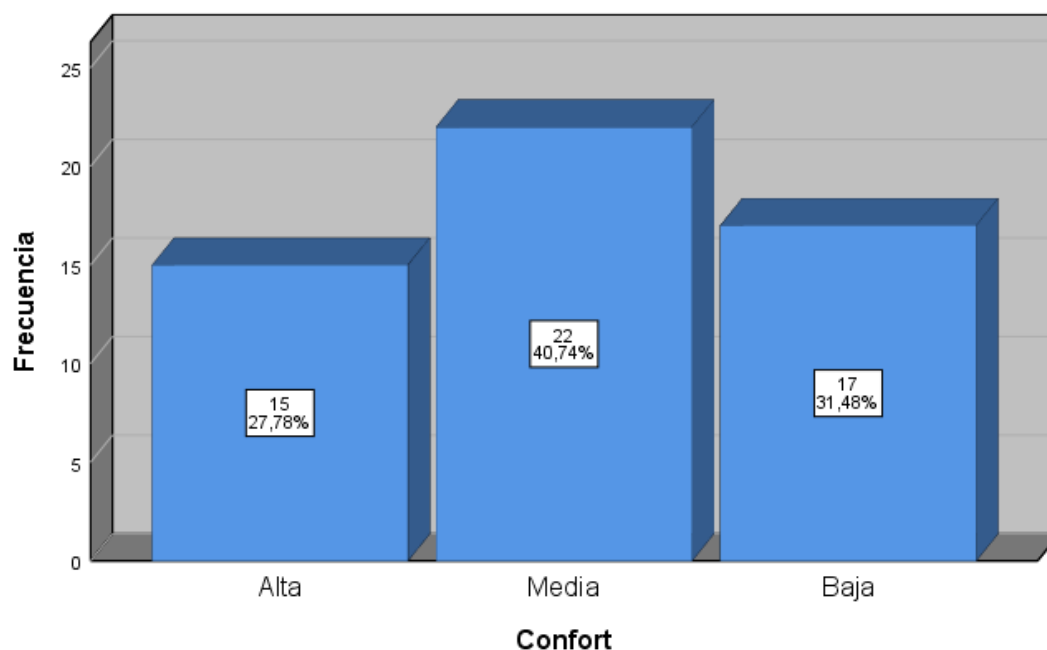
Tabla 5.6. Nivel de satisfacción en la dimensión confort en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	15	27.78
Media	22	40.74
Baja	17	31.48
Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: En la dimensión confort el 40.74% de padres tienen una satisfacción media, el 31.48% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 27.78% de padres tiene un nivel de satisfacción alta; lo que indica que la mayoría de padres tienen un nivel de satisfacción media.

Gráfico 5.3. Nivel de satisfacción en la dimensión confort en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Tabla 5.7. Preguntas de la dimensión anticipación en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

ÍTEMS	NUNCA 1		A VECES 2		CASI SIEMPRE 3		SIEMPRE 4	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
14. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre la situación de salud de su niño.	0	0	21	38.89	20	37.04	13	24.07
15. La enfermera está pendiente de las necesidades de su hijo(a) para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	0	0	19	35.19	26	48.15	9	16.67
16. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para su hijo(a) y le presta especial atención durante este tiempo.	0	0	16	29.63	31	57.41	7	12.96
17. Cuando la enfermera está con su hijo (a) realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en él.	1	1.85	5	9.26	35	64.81	13	24.07
18. La enfermera concilia o prepara a su niño(a) antes de iniciar un procedimiento o intervención.	0	0	12	22.22	30	55.56	12	22.22

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: Se observa que la mayoría de padres respondieron “casi siempre” en cuatro de las preguntas de esta dimensión, destacando un 38.89% de padres que respondieron que “a veces” “La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre la situación de salud de su niño”.

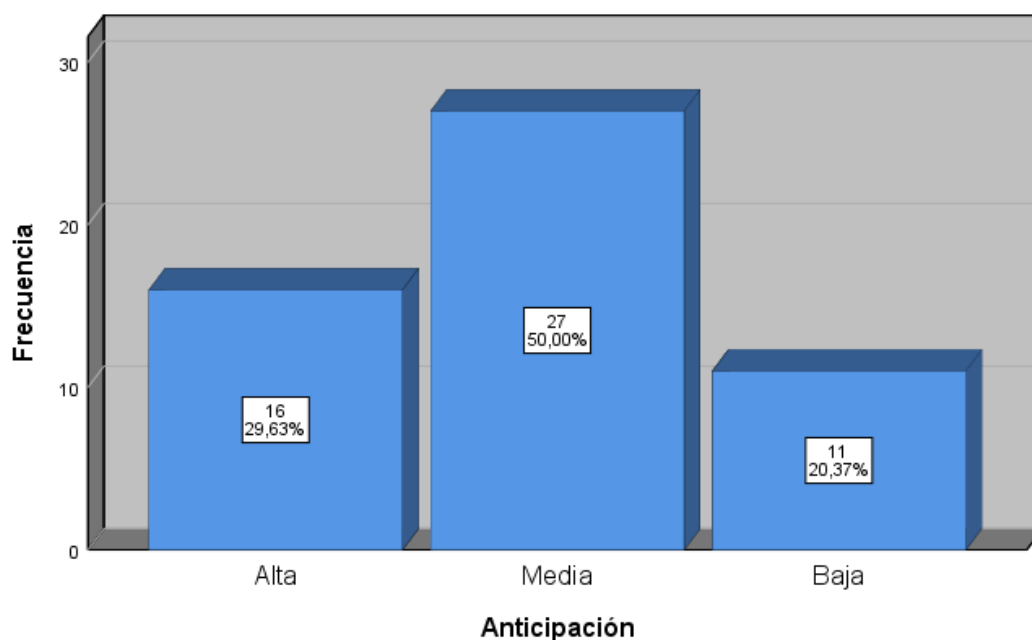
Tabla 5.8. Nivel de satisfacción en la dimensión anticipación en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	16	29.63
Media	27	50
Baja	11	20.37
Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: En la dimensión anticipación el 50% de padres tienen una satisfacción media, el 29.63% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 20.37% de padres tiene un nivel de satisfacción baja; lo que indica que la mayoría de padres tienen un nivel de satisfacción media.

Gráfico 5.4. Nivel de satisfacción en la dimensión anticipación en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Tabla 5.9. Preguntas de la dimensión confianza en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

ÍTEMS	NUNCA 1		A VECES 2		CASI SIEMPRE 3		SIEMPRE 4	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
19. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la situación de su hijo (a).	0	0	20	37.04	24	44.44	10	18.52
20. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con la situación de salud de su hijo(a).	12	22.22	15	27.78	25	46.3	2	3.7

21. La enfermera pone a su hijo(a) en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	3	5.56	23	42.59	19	35.19	9	16.67
22. La enfermera es amistosa y agradable con su hijo (a) familiares y allegados.	0	0	6	11.11	36	66.67	12	22.22
23. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento de su niño(a).	0	0	18	33.33	27	50	9	16.67
24. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con su hijo(a) y con usted.	0	0	4	7.41	31	57.41	19	35.19
25. La enfermera identifica a su hijo(a) y lo trata como una persona individual.	1	1.85	10	18.52	33	61.11	10	18.52
26. La enfermera se identifica y se presenta ante su niño.	0	0	8	14.81	28	51.85	18	33.33

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: Se observa que la mayoría de padres respondieron “casi siempre” en todas las preguntas de esta dimensión, destacando un 22.22% de padres que respondieron que “nunca” “La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con la situación de salud de su hijo(a)”.

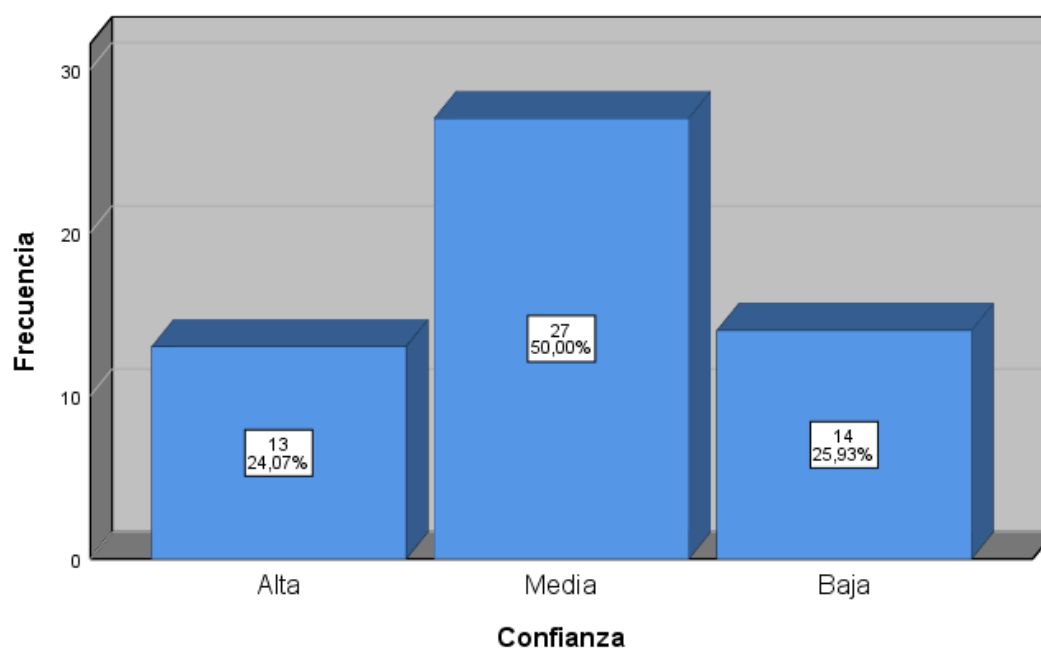
Tabla 5.10. Nivel de satisfacción en la dimensión confianza en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	13	24.07
Media	27	50
Baja	14	25.93
Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: En la dimensión confianza el 50% de padres tienen una satisfacción media, el 25.93% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 24.07% de padres tiene un nivel de satisfacción alta; lo que indica que la mayoría de padres tienen un nivel de satisfacción media.

Gráfico 5.5. Nivel de satisfacción en la dimensión confianza en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Tabla 5.11. Preguntas de la dimensión monitoreo y seguimiento en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

ÍTEMS	NUNCA 1		A VECES 2		CASI SIEMPRE 3		SIEMPRE 4	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
27. El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	0	0	8	14.81	26	48.15	20	37.04
28. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su posterior cumplimiento.	0	0	11	20.37	27	50	16	29.63
						57.41		
29. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	0	0	9	16.67	31		14	25.93
30. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	0	0	3	5.56	36	66.67	15	27.78
31. La enfermera es calmada.	0	0	11	20.37	32	59.26	11	20.37
32. La enfermera proporciona a su hijo(a) un buen cuidado físico.	0	0	3	5.56	37	68.52	14	25.93
33. La enfermera se asegura que Ud. Sepa cómo cuidar a su hijo(a).	0	0	8	14.81	31	57.41	15	27.78

34. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	0	0	10	18.52	25	46.3	19	35.19
---	---	---	----	-------	----	------	----	-------

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: Se observa que la mayoría de padres respondieron “casi siempre” en todas las preguntas de esta dimensión, destacando un 20.37% de padres que respondieron que “a veces” “La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su posterior cumplimiento”, y “La enfermera es calmada”.

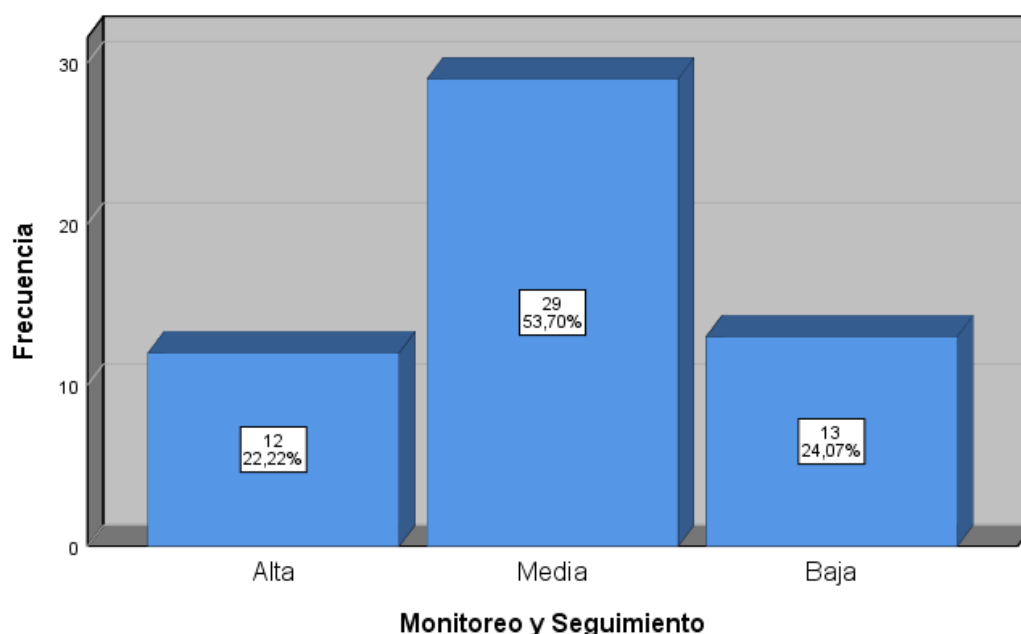
Tabla 5.12. Nivel de satisfacción en la dimensión monitoreo y seguimiento en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	12	22.22
Media	29	53.7
Baja	13	24.08
Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: En la dimensión monitoreo y seguimiento el 53.7% de padres tienen una satisfacción media, el 24.08% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 22.22% de padres tiene un nivel de satisfacción alta; lo que indica que la mayoría de padres tienen un nivel de satisfacción media.

Gráfico 5.6. Nivel de satisfacción en la dimensión monitoreo y seguimiento en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

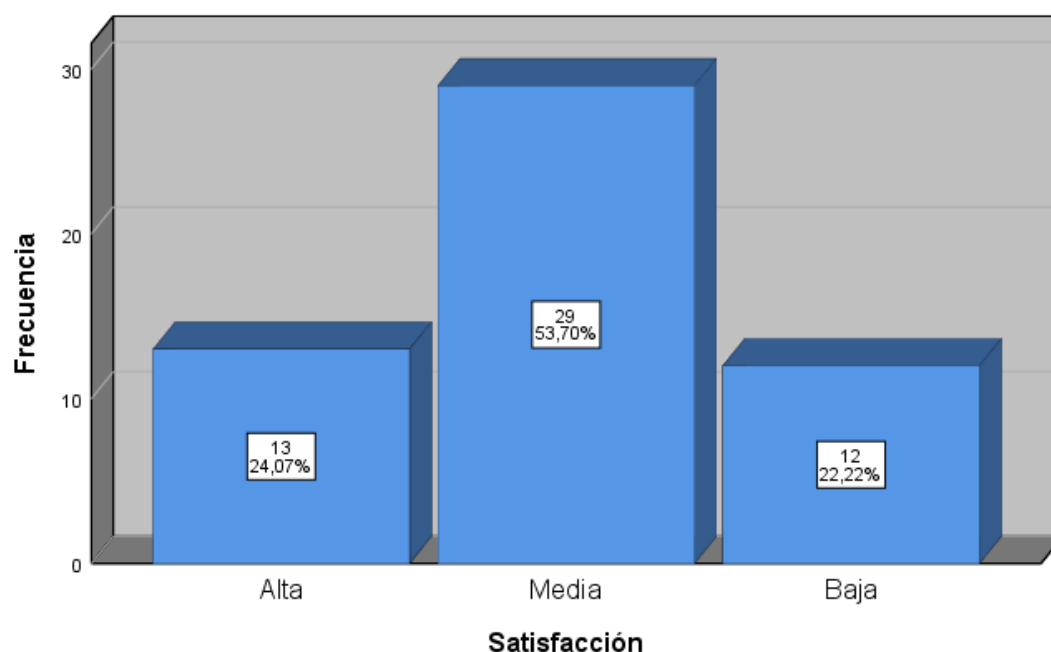
Tabla 5.13. Nivel de satisfacción en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	13	24.08
Media	29	53.7
Baja	12	22.22
Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

Interpretación: El 53.7% de padres tienen una satisfacción media, el 24.08% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 22.22% de padres tiene un nivel de satisfacción baja; lo que indica que la mayoría de padres tienen un nivel de satisfacción media.

Gráfico 5.6. Nivel de satisfacción en padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría usando el Care Q 2020.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contratación de hipótesis

a. Planteamiento de la hipótesis:

H_0 : El nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020 no es media. ($H_0: \mu < 68$)

H_1 : El nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020 es media. ($H_1: \mu > 68$)

b. Establecimiento del nivel de significación

= 0.05

c. Establecer la prueba estadística

Prueba t, el problema se refiere a la media de una población, la variable tiene distribución normal.

d. Determinar la regla de decisión

La decisión es: rechazar la hipótesis nula sí el valor calculado de la estadística de prueba resulta mayor que el valor del percentil 0.95 de la distribución t de student con 53 grados de libertad, es decir, rechazar H_0 sí $t_{calc} > t_{(53)0,05} = 1,67$.

e. Cálculo de la prueba estadística

$$t_{calc} = \frac{X - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

$$t_{calc} = 51,37$$

Tabla 6.1 Prueba t de media de una muestra

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Satisfacción	54	100.40	14,36	1,95

t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
				Inferior	Superior
51,37	53	,000	100,40	96,48	104,33

f. Decisión:

La decisión es rechazar H_0 y aceptar la H_1 , debido a que $t_{\text{calc}} 51,37 > t_{(37) 0,05} = 1.67$.

g. Conclusión.

Es posible concluir que

El nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020 es medio.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

En la presente investigación se encontró que, en la dimensión accesibilidad el 48.15% de padres tienen una satisfacción media, el 27.78% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 24.07% de padres tiene un nivel de satisfacción alta; en la dimensión explicación y facilitación el 51.85% de padres tienen una satisfacción media, el 27.78% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 20.37% de padres tiene un nivel de satisfacción baja; en la dimensión confort el 40.74% de padres tienen una satisfacción media, el 31.48% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 27.78% de padres tiene un nivel de satisfacción alta; en la dimensión anticipación el 50% de padres

tienen una satisfacción media, el 29.63% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 20.37% de padres tiene un nivel de satisfacción baja; en la dimensión confianza el 50% de padres tienen una satisfacción media, el 25.93% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 24.07% de padres tiene un nivel de satisfacción alta; en la dimensión monitoreo y seguimiento el 53.7% de padres tienen una satisfacción media, el 24.08% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 22.22% de padres tiene un nivel de satisfacción alta.

El 53.7% de padres tienen una satisfacción media, el 24.08% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 22.22% de padres tiene un nivel de satisfacción baja; lo que indica que la mayoría de padres tienen un nivel de satisfacción media.

Cuyos resultados son similares a los encontrados por, Robalino Andrango J., quien halló que el 44% de familiares está satisfecho, y un 7% manifiestan estar insatisfecho con la atención del personal de enfermería en pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo(6). Así mismo, González-Del Águila N., encontró que la satisfacción de los padres fue buena en el 49% de padres de paciente pediátrico hospitalizado(7). Janampa Barreto G., en su estudio sobre de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho, encontró que el 65% de padres refieren que la satisfacción es media.(5)

Naught Gutiérrez J., Hernández Ángeles A., López Cadena J., Escamilla Acosta M., y Fragoso Torres D., encontraron en su estudio sobre satisfacción percibida por los padres en la UCIP, que el puntaje de satisfacción global fue de 75.5%, el dominio con mayor puntaje fue “Continuidad del cuidado” con un 83.9%, seguido por el dominio de “Confort físico” con un 82.7%. Los

dominios restantes mostraron puntajes inferiores, aunque sólo uno, “Relación entre los padres y el equipo de salud” fue significativamente menor (68.6%)(8).

Los resultados difieren de los encontrados por Coronado Chaname A., encontró en su estudio sobre la satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, que el 83% de madres estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado (3). Así mismo difieren de los encontrado por Salhuana Atúncar F., en su estudio sobre la satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chincha, encontró que en la dimensión “humana” el 55% de usuarios se encuentran satisfechos, asimismo, en la dimensión “segura”, en 65%; sin embargo, en la dimensión “oportuna y “continua” los usuarios están poco satisfechos en un porcentaje de 35% y 45%, en la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana, técnico-operativa y entorno alcanzaron porcentaje de 75%; 50% y 60% respectivamente. las estrategias de cambio en el fortalecimiento de dicha atención. (4)

La diferencia entre los resultados se puede deber a las diferentes poblaciones de estudio, las poblaciones usadas para los otros estudios son poblaciones que se atiende en hospitales públicos, mientras que la investigación abordó una población que se atiende en un hospital militar.

VII. CONCLUSIONES

- La mayoría de padres tiene un nivel medio de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, ya que el 53.7% de padres tienen una satisfacción media, el 24.08% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 22.22% de padres tiene un nivel de satisfacción baja.
- La mayoría de padres tiene un nivel medio de satisfacción sobre la dimensión accesibilidad de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, ya que el 48.15% de padres tienen una satisfacción media, el 27.78% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 24.07% de padres tiene un nivel de satisfacción alta.
- La mayoría de padres tiene un nivel medio de satisfacción sobre la dimensión explicación y facilitación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, ya que el 51.85% de padres tienen una satisfacción media, el 27.78% de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 20.37% de padres tiene un nivel de satisfacción baja.
- La mayoría de padres tiene un nivel medio de satisfacción sobre la dimensión confort de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, ya que el 40.74% de padres tienen una satisfacción media, el 31.48% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 27.78% de padres tiene un nivel de satisfacción alta.
- La mayoría de padres tiene un nivel medio de satisfacción sobre la dimensión anticipación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, ya que el 50% de padres tienen una satisfacción media, el 29.63%

de padres tienen un nivel de satisfacción alta, y el 20.37% de padres tiene un nivel de satisfacción baja.

- La mayoría de padres tiene un nivel medio de satisfacción sobre la dimensión confianza de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, ya que el 50% de padres tienen una satisfacción media, el 25.93% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 24.07% de padres tiene un nivel de satisfacción alta.
- La mayoría de padres tiene un nivel medio de satisfacción sobre la dimensión monitoreo y seguimiento de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, ya que el 53.7% de padres tienen una satisfacción media, el 24.08% de padres tienen un nivel de satisfacción baja, y el 22.22% de padres tiene un nivel de satisfacción alta.

VIII. RECOMENDACIONES

- A las enfermeras del servicio de pediatría, mejorar la atención de enfermería para llegar a que los padres de familia tengan niveles de satisfacción alta con respecto a la atención de sus niños.
- A las enfermeras jefes, ejecutar el monitoreo y supervisión continua para garantizar que los protocolos y atención de enfermería se esté cumpliendo a cabalidad.
- A los padres de familia, expresar sus disconformidades, reclamos o quejas, ya que eso nos permitirá identificar los aspectos negativos de la atención de enfermería, así ejecutar los cambios necesarios para alcanzar su satisfacción.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sara N Bleich, Emre Özaltın, Christopher JL Murray. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. [Online].; 2009 Citado 2020 julio 1. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>.
2. OMS. El Perú. [Online]. Citado 2020 julio 1. Disponible en: <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>.
3. Coronado Chaname A. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. Tesis Pregrado. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2017.
4. Salhuana Atúncar F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chíncha 2016. Tesis pregrado. Chíncha: Universidad San Pedro; 2016.
5. Janampa Barreto G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016. Tesis Pre grado. Huacho: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
6. Robalino Andrango J. Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo, 2017. Tesis pregrado. Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2017.
7. González-del Águila N, Romero-Quechol GM. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev Enferm IMSS. 2017;25(3):173-180.
8. Naught Gutiérrez J., Hernández Angeles A., López Cadena J., Escamilla Acosta M., y Fragoso Torres D. Satisfacción percibida por los padres con los cuidados recibidos en la UCIP; 2016.
9. Afaf Ibrahim Meleis PD. Transitions Theory: Middle-range and situation-specific theories in nursing research and practice New York: Springer Publishing Company, LLC; 2010. [Online].

10. Báez Hernández F., Nava-Navarro V., Ramos-Cedeño, L., Medina-López, O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. Aquichan, Norteamérica, 9, oct. 2009.
11. Unknown. El cuidado. [Online].; 2012 Citado 2020 julio 10. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>.
12. Martínez Ramírez A. Gestión hospitalaria 1ra Edición. 2007 México pág. 197.
13. Orozco M. Calidad en Salud. CIES-UNAN, Nicaragua.
14. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Revista Calidad Asistencial Barcelona. 2001; (16): 276.
15. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'Care-Q' en versión al español en población Colombia.
16. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Mc Graw Hill Interamericana; 2014.
17. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseño en la investigación científica. 4a ed. Perú: Editorial Visión Universitaria; 2006.
18. Hernández R, Fernández C, Baptista S M. Metodología de la investigación. 6ta edición. México: editorial McGraw Hill; 2014. pp. 129.
19. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación. 4ta ed. Colombia: Ediciones de la U; 2014. p.124.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL LIMA 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión accesibilidad de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión explicación y facilitación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confort de la</p>	<p>Objetivo general Determinar nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión accesibilidad de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión explicación y facilitación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los padres</p>	<p>Hipótesis general: El nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020 es bajo.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión accesibilidad de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, es bajo. El nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión explicación y facilitación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, es bajo. El nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confort de la atención de</p>	<p>Satisfacción de los padres sobre la calidad de atención</p>	<p>Accesibilidad Explicación y facilitación Confort Anticipación Confianza Monitoreo y Seguimiento</p>	<p>Tipo de investigación: El enfoque de la investigación será cuantitativo, y se planteó que es un trabajo aplicado.</p> <p>Diseño de la investigación. El diseño es no experimental.</p> <p>Método de estudio El método que se usará en la presente investigación es el método descriptivo.</p> <p>Población. La población de estudio estará conformada por los padres de familia de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima. N = 63</p> <p>Muestra.</p>

<p>atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión anticipación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confianza de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión monitoreo y seguimiento de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020?</p>	<p>sobre la dimensión confort de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión anticipación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confianza de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión monitoreo y seguimiento de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020.</p>	<p>enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, es bajo. El nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión anticipación de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, es bajo. El nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión confianza de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, es bajo. El nivel de satisfacción de los padres sobre la dimensión monitoreo y seguimiento de la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Militar Central Lima 2020, es bajo.</p>			<p>El tamaño de muestra se realizará mediante la aplicación de la fórmula para proporciones con poblaciones conocidas.</p> $n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (n-1) + Z^2 \times p \times q}$ <p>n = 54</p> <p>El tamaño de muestra estará conformado por 54 padres de familia.</p> <p>Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos. Para recolectar los datos se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento es el CARE Q.</p> <p>Análisis y procesamiento de la información Los datos serán procesados utilizando la estadística descriptiva para presentar los datos en tablas de frecuencia.</p>
---	---	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumento

CARE. Q

Introducción.

Sr. Padre de familia, este es un cuestionario que tiene el objetivo de recabar información sobre el nivel de satisfacción que tiene usted sobre la atención que brindan las enfermeras. Como usted está en contacto directo con las enfermeras, nos interesa la opinión que usted tiene respecto a la atención de enfermería que recibe su hijo en el Servicio de Pediatría.

Instrucciones

Apenas tardará 10 minutos en responder este cuestionario. Cada pregunta tiene una sola respuesta. Por favor, lea atentamente las preguntas y responda. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

Edad: Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Ocupación:

Lugar de procedencia:

Marque una "X" en el casillero correspondiente.

ÍTEMS	NUNCA 1	A VECES 2	CASI SIEMPRE 3	SIEMPRE 4
1. La enfermera se aproxima a su hijo(a) para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le da los medicamentos a su hijo(a) y realiza los procedimientos a tiempo				
3. La enfermera responde rápidamente al llamado o llanto de su hijo.				
4. La enfermera le pide que la llame si su niño se siente mal.				
5. La enfermera le da información clara y precisa sobre la situación de salud de su niño.				
6. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
7. La enfermera es honesta con usted en cuanto a la condición médica de su niño.				

8. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
9. La enfermera muestra alegría en su trabajo.				
10. La enfermera establece contacto físico cuando su niño necesita consuelo.				
11. La enfermera escucha a su niño con atención.				
12. La enfermera habla con usted y con su niño amablemente.				
13. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
14. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre la situación de salud de su niño.				
15. La enfermera está pendiente de las necesidades de su hijo(a) para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
16. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para su hijo(a) y le presta especial atención durante este tiempo.				
17. Cuando la enfermera está con su hijo (a) realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en él.				
18. La enfermera concilia o prepara a su niño(a) antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
19. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la situación de su hijo (a).				
20. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con la situación de salud de su hijo(a).				
21. La enfermera pone a su hijo(a) en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
22. La enfermera es amistosa y agradable con su hijo (a) familiares y allegados.				
23. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento de su niño(a).				

24. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con su hijo(a) y con usted.				
25. La enfermera identifica a su hijo(a) y lo trata como una persona individual.				
26. La enfermera se identifica y se presenta ante su niño.				
27. El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
28. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su posterior cumplimiento.				
29. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
30. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
31. La enfermera es calmada.				
32. La enfermera proporciona a su hijo(a) un buen cuidado físico.				
33. La enfermera se asegura que Ud. Sepa cómo cuidar a su hijo(a).				
34. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

Anexo 3: Consentimiento informado

Yo:

.....
, identificado con DNI:, y domicilio en:
....., en pleno uso de
mis facultades, y después de haber sido orientada sobre el propósito del
trabajo, acepto participar voluntariamente en la ejecución del proyecto de
investigación titulado **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES
SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL LIMA 2020.**



Nombre:
DNI:

Anexo 4: Base de datos

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	
2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	
3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	
6	3	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	4	1	2	4	2	3	3	3	2	2	2	
7	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
8	2	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2
9	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	
12	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
18	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	
20	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
21	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

47	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
48	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
49	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	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
52	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
53	2	2	2	2	2	1	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	3	3
54	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

