



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÈDICAS**  
**ESCUELA ACADÈMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA**

“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE  
BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE  
HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA, HOSPITAL SERGIO BERNALES,  
COMAS-2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA DE ENFERMERÍA:**

**AUTORA:**

GLORIA ROXANA CAUTI PUMA

**ASESORA:**

MG.LUZ MARÍA CRUZ PARDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN EN EL CUIDADO DE LA SALUD

**LIMA – PERÙ**

**2017**

# JURADO CALIFICADOR

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios mi salvador espiritual y a mis padres, quienes me dieron en cada momento, su amor, bendiciones y palabras de aliento para poder culminar el presente estudio de investigación.

**AGRADECIMIENTO:**

Agradezco al Hospital Sergio Bernales a los jefes del servicio de Hospitalización Pediátrica, a la Jefatura de Enfermería por el apoyo incondicional que me brindaron al permitirme realizar mi investigación en su institución.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

**Yo Cauti Puma Gloria Roxana con DNI : 41649387** ,a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo ,Facultad de Ciencias de Salud ,Escuela de Enfermería ,declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica .

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de setiembre, 2017

-----  
**Gloria Roxana Cauti Puma**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada... **“Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del enfermero en el Servicio de Hospitalización Pediátrica Hospital Sergio Bernales, Comas-2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Enfermería

**Gloria Roxana Cauti Puma**

## **PAGINAS PRELIMINARES**

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vi
Resumen	ix
Abstract	x

## **I. INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.4. Formulación del problema	15
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Objetivos	17

## **II. MÉTODO**

2.1. Diseño de Investigación	18
2.2. Variables,operacionalización	19
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Métodos de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	24

## **III.RESULTADOS**

## **IV.DISCUSIÓN**

## **V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **VI. REFERENCIAS**

## **VII.ANEXOS**

➤ Instrumento	54
➤ Validación del instrumento	59

➤ Matriz de consistencia	68
➤ Tabla de características demograficas de las madres	70
➤ Tabla de código de datos generales	71
➤ Tabla de Matriz de datos por dimensión	72
➤ Determinación de la muestra	75
➤ Tabla de medición de variable	76
➤ Prueba binomial	78
➤ Confiabilidad del instrumento	79
➤ Acta de Autenticidad de la tesis	81
➤ Autorizacion de publicación de tesis	82
➤ Turnitin	83

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del enfermero en el servicio de hospitalización pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas, 2017.

**Material y métodos:** Tiene un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, transversal y prospectiva. La muestra estuvo conformado por 96 madres de familia, cuyos niños permanecieron más de 48 horas hospitalizados en el Hospital Sergio Bernales. Para la recolección de información se usó como técnica a la entrevista estructurada directa y como instrumento se tomó como referencia al cuestionario de Opinión (Encuesta) ya existente llamado Serqual. El instrumento al ser modificado fue validado por 3 jueces de expertos y analizado por una prueba estadística factorial, cuyo resultado fue 0,001 valor estadístico aceptable, cada ítem fue analizado por el Alfa de Crombach, cuyo resultado fue  $\alpha=1,04$ , el cual indica el instrumento es aceptable y confiable.

**Resultados:** De un total de 96 madres entrevistadas, el 45.8 %(44) de las madres tienen un nivel de satisfacción medio, un 31%(30) un nivel alto; mientras que un 22,9%(22) tienen un nivel bajo. En cuanto a la dimensión confiabilidad se evidencia que el 33.3% (32) de madres tiene un nivel medio, en la dimensión capacidad de respuesta se evidencia un 44.8%(43) de madres tienen satisfacción medio, en la dimensión seguridad se evidencia que un 43.8%(42) de las madres refieren tener un nivel alto, en la dimensión empatía se evidencia que el 47.9%(46) de madres refieren tener un nivel de satisfacción alto, finalmente en la dimensión aspectos tangibles, se observa que el 72,9%(70) de las madres presentan un nivel de satisfacción medio

**Conclusiones:** A pesar de que existe un nivel de satisfacción media y alta en las madres es preocupante todavía observar una minoría de madres que manifiestan tener un nivel bajo de satisfacción, esto probablemente se deba a que existen en el servicio múltiples factores que influyen negativamente en el desempeño laboral de las enfermeras que requieren ser mejoradas a un corto mediano y largo plazo.

**Palabras claves:** Satisfacción de las madres, Cuidado de Enfermería.

## **ABSTRAC**

**The objective:** To determine the level of satisfaction of mothers on nursing care in the pediatric hospitalization service of Hospital Sergio Bernales, Comas, 2017.

**Material and methods:** According to the approach was quantitative, descriptive, cross-sectional and prospective design. The sample consisted of 96 mothers, whose children remained more than 48 hours hospitalized at the Hospital Sergio Bernales. For the collection of information was used as direct structured interview technique and as an instrument was taken as a reference to the existing questionnaire called the Serqual Modified of the Ministry of Health for the preparation of the questionnaire. The questionnaire contains 24 items; each designed question was adapted to a new reality and study population for it was made modifications and changes of terms to make them more understandable for mothers. The instrument, when modified, was validated by 3 expert judges and analyzed by a statistical factorial test, which yielded 0.001 acceptable statistical value, each item was analyzed by Crombach's Alpha, whose result was  $\alpha = 1.04$ , which indicates the instrument is acceptable and reliable.

**Results:** Of a total of 96 mothers interviewed, 45.8% (44) of the mothers had a mean level of satisfaction, 31% (30) a high level; while 22.9% (22) have a low level. Regarding the reliability dimension, it is evident that 33.3% (32) of mothers have an average level, 44.8% (43) have a high level; while 21.9% (21) have a low level. In the dimension of responsiveness, 44.8% (43) of mothers have mean satisfaction, 38.5% (37) a high level, while 16.7% (16) have a low level. According to the security dimension it is evident that 41.7% (40) a mean level 43.8% (42) of the mothers report having a high level, while 14.6% (14) have a low level. The empathy dimension shows that 47.9% (46) of mothers report having a high level of satisfaction, 30.2% (29) an average level; while 21.9% (21) a low level, finally in the dimension tangible aspects, it is observed that 72.9% (70) of the mothers present a mean level of satisfaction, 15.6% (15) have a high level, while 11.5% (11) a low level.

**CONCLUSIONS:** Although there is a medium and high level of satisfaction in mothers, it is still worrying to observe a significant percentage of mothers who report having a low level of satisfaction, this is probably because there are multiple factors that negatively influence the service in the nurses' work performance.

**Keywords: Mothers Satisfaction, Nursing Care**

## INTRODUCCIÓN I

En la actualidad a pesar de haberse realizado cambios en la gestión y administración de servicios de Enfermería, todavía se sigue observando en algunas instituciones de salud que la atención que brinda la enfermera sigue siendo deficiente, esto debido a existen múltiples factores que impiden que la enfermera brinde un cuidado con calidad y calidez humana como la sobrecarga laboral, la alta demanda de pacientes, la falta de recursos humanos, etc.<sup>1</sup>

En el ámbito hospitalario las madres de familias al estar más tiempo acompañando a sus niños convalecientes, son las que evalúan en base a su percepción la calidad del cuidado de enfermería en sus diferentes aspectos interpersonal, científico técnico y entorno, desde que su niño ingresa al hospital hasta su alta <sup>2</sup>.

Desde la opinión de las madres se evalúa el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda de enfermería, esto proporcionara a las Instituciones de Salud prestadoras de servicio, a los propios profesionales que brinda el servicio información actual sobre la calidad del cuidado brinda la enfermera en los diferentes niveles de atención, que servirá como base para construir planes de mejora, alternativas de solución, orientadas a mejorar la calidad de cuidado enfermero y elevar la satisfacción de usuarios.

Según Velásquez D, 2015, en su estudio sostiene que la satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería va a depender de los atributos que el servicio ofrece, ellas se sentirán satisfechas con el cuidado que reciben cuando el profesional de enfermería muestre interés por mejorar y satisfacer las necesidades de sus niños, cuando se le brinde un cuidado integral, oportuno ,continuo, humano, seguro, un trato digno e información clara y precisa sobre la situación de salud de su niño <sup>3</sup>.

A nivel internacional el Comité de Ética del Colegio Nacional de Enfermeras de la Federación Mexicana en el período 2002-2012 realizó un

estudio donde analizó las quejas e inconformidades de los usuarios y familiares a la vez elaboro estrategias para mejorar la atención de Enfermería; de las 22 quejas relacionadas con los servicios de enfermería se evidencio un alto porcentaje de inconformidades relacionadas con el aspecto técnico Científico del cuidado de Enfermería(mala praxis en los procedimientos),otro aspecto peor valorado por los madres fue el aspecto humano (falta de comunicación e información para los usuarios y el mal trato recibido) .<sup>4</sup>

Sánchez M,2012 en su estudio titulado “Evaluación del trato desde la perspectiva de los usuarios externos”, detalla que la Organización Mundial de Salud y el Instituto Nacional Mexicano atraves de sus encuestas nacionales de salud desde el período 2002 hasta la actualidad, han ido evaluando el trato y sus componentes desde la perspectiva de los usuarios y/o familiares en los hospitales del Seguro social de México , los resultados detallan que los elementos de la calidad peor valorados o calificados fueron atención oportuna con un 69,2% , la confidencialidad con un 64,8%, el trato digno, la comunicación y el apoyo social obtuvieron un calificación superior de 70%.<sup>5</sup>

En Perú, la Dirección General del Ministerio de Salud desde el 2011 hasta la actualidad han ido evaluando mediante encuestas, la satisfacción del usuario externo en los diferentes establecimientos de salud y Servicios médicos de apoyo con la finalidad de identificar oportunamente las principales causas del nivel de insatisfacción para así crear alternativas de solución que mejoren la calidad de la atención y eleven la satisfacción del usuario y/o familiares.

En Essalud, pese a los esfuerzos que realizan sus redes, por mejorar la calidad de sus servicios, los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Muñoz C, en su investigación valoró la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio brindado en Emergencias Pediátricas en cinco hospitales públicos y Centros de salud de la Red Asistencial Rebagliati en el 2012 , los hospitales públicos peor valorados fueron el Hospital Alcántara , Hospital Cañete ,cada uno de ellos con un 45% de percepción mala en aspectos relacionados a la dimensión capacidad de

respuesta y un 53% de usuarios tuvieron una percepción mala acerca de la dimensión empatía, esto debido al mal trato que recibieron cuando acudieron a solicitar citas, a la falta de recursos humanos especialistas en Pediatría, falta de camas y a la alta demanda de pacientes.<sup>6</sup>

Shimabukur R, Fernández D, Carlos G, et al, en su estudio analizaron las características y los motivos de las reclamaciones de las madres sobre la atención que recibieron en el centro pediátrico del Instituto de salud del niño, Lima, 2014, en sus resultados detallaron que el 71 % de madres hicieron reclamaciones sobre la mala atención que recibieron sus niños en el área de pediatría por parte del profesional de enfermería 9%(26). Los motivos por lo que las madres hicieron sus reclamaciones fueron trato inapropiado con un 32,1%, información deficiente con un 14,5%, un 7.5% refieren que las enfermeras tuvieron poca capacidad para comunicarse y un 4.2% de las madres mostraron disconformidad con los aspectos tangibles del centro pediátrico.<sup>7</sup>

El Hospital Sergio Bernales al ser de nivel III -1, está ubicado en Comas; este nosocomio por su precaria infraestructura, por la alta demanda de pacientes que tiene y por la falta de personal de salud calificado presenta dificultades cuando brinda sus servicios de manera integral, oportuna, segura y especializada a toda la población de Lima Norte. El servicio de hospitalización pediátrica por ser un área pequeña solo cuenta con 40 camas –cunas, cuenta con un número de insuficiente de enfermeras (4 profesionales de enfermería especialista en pediatría y 4 enfermeras con pocos años de servicio) para atender a los menores de 17 años 11 meses 29 días que presentan diferentes patologías dichas enfermeras realizan turnos de 12 horas. Las madres quienes permanecen más de 48 horas acompañado a su niño al observar dichas deficiencias en la atención manifestaron su inconformidad con la atención que reciben sus niños, mediante quejas ellas refieren “Que algunas enfermeras son muy renegonas, cuando se les hace una pregunta, se molestan y contestan de mala manera”...,”no tienen paciencia”, “no me explican cuando tengo alguna duda.

Por ello es importante mencionar que la satisfacción del usuario y/o familiar según el Comité de ética de gestión de calidad del Colegio de Enfermeros del Perú es considerado un indicador de resultado que evalúa la calidad del cuidado de enfermero, identificando oportunamente deficiencias en la atención que brinda la enfermera en el aspecto técnico- científico, interpersonal y entorno ,para así lograr mejorar la calidad del cuidado de enfermería y garantizar una atención oportuna ,personalizada , humanizada y eficiente ,con el propósito de lograr una percepción favorable en el paciente y /o familiares durante su estancia hospitalaria.<sup>8</sup>

Ante lo evidenciado, es importante resaltar la labor que cumple el profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización Pediátrica quien tiene el compromiso y la responsabilidad moral de brindar sus cuidados en forma holística e integral a los niños enfermos ; con calidad y calidez humana prestan un servicio eficiente que satisfaga las necesidades de todos los usuarios ,los pacientes pediátricos al ser considerados una población vulnerable presentan diversas patologías complejas y diferentes grados de dependencia, requieren que las enfermeras les brinden una atención y cuidado especializado satisfaciendo sus necesidades básicas alteradas.

Las madres a través de su percepción (valoración subjetiva) evalúan el cuidado que brinda la enfermera, ellas se sentirán satisfechas con el cuidado que reciben cuando perciban o sientan que las enfermeras muestran interés por mejorar la salud de su niño, cuando reciben un trato digno, amable y un ambiente acogedor.

Por todo ello se decide indagar y evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el área de Hospitalización Pediátrica, desde el punto de vista y la opinión de las madres.

Ante ello es importante resaltar que numerosas investigaciones demuestran que la satisfacción se ha convertido en un indicador de control calidad que es evaluada en base a la percepción del usuario y/o familiares (resultado). A partir de este indicador se puede obtener la opinión de los usuarios y/o familiares acerca de la atención recibida en sus diferentes aspectos interpersonal, científico-técnico y entorno y a la vez se puede identificar aquellos factores que influyen u obstaculizan el desarrollo de un servicio de calidad como la poca accesibilidad a los servicios de salud, la demora en la atención, el trato inapropiado y la información deficiente, etc.

En el ámbito Internacional, existen pocos estudios previos similares a la presente investigación que detallan la problemática anteriormente expuesta

Sangopanta B, en el 2015 ,en Ecuador ,realizó un estudio titulado “satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de Enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de Pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga ” ,el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera ,para lo cual toma como muestra a 123 madres cuyos niños se encontraron hospitalizados más de 48 horas en los periodos correspondientes a Diciembre –Mayo 2014.Para la recolección de datos utiliza como técnica a la entrevista como instrumento a la encuesta. En sus resultados observamos que el 42% de las madres tienen un nivel de satisfacción media, y un 43% un nivel alto, mientras que un15% un nivel bajo. Los aspectos peor valorados fueron la dimensión interpersonal, un 44%(54) de las madres refieren que nunca recibieron una orientación e información adecuada sobre las normas del servicio, un 27%(33) refieren que la enfermera nunca estableció una buena comunicación con ella, la otra dimensión menos valorada fue la oportuna con un39%que refiere no haber recibido una atención rápida, los aspectos mejor valorados fueron el trato de 123 (100%) de madres solo el 48% (59) expusieron que las enfermeras fueron muy atentas al escuchar alguna opinión de parte de la madre sobre la condición de su hijo, un 38% (47) madres expusieron que la enfermera le brinda privacidad a su hijo

,finalmente un 47% (58 )madres expusieron que la enfermera brinda seguridad a su hijo.<sup>9</sup>

### **A nivel nacional:**

Velásquez D, en el 2013, en Puno ,realizo un estudio de investigación titulado:” Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Buitrón, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en base a la percepción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermería ,para lo cual tomó como población a 100 madres de niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría y como muestra a 20 madres mayores de 18 años .Para la recolección de datos la autora uso como técnica a la entrevista y como instrumento uso el cuestionario de opinión del modelo Serqual y Servpef del Ministerio de Salud . Los resultados obtenidos fueron los siguientes: De un total de 20 madres entrevistadas el 55 % de madres tienen un nivel de satisfacción medio un 35% tiene un nivel alto o completo, mientras que un 10% tienen un nivel bajo (insatisfacción). En cuanto a la dimensión aspectos tangibles el 55% de madres muestran un nivel de satisfacción media .En cuanto a la dimensión de fiabilidad, el 55% de las madres tienen un nivel de satisfacción baja (insatisfacción). En la dimensión capacidad de respuesta, un 50% de las madres muestran satisfacción media, en la dimensión de seguridad el 70% de las madres manifiestan satisfacción alta, finalmente en cuanto a la dimensión empatía un 65% de madres muestran satisfacción alta. En conclusión la autora detalla que a pesar de que el nivel de satisfacción de las madres es de nivel medio y alto existe un porcentaje significativo de madres que muestran insatisfacción <sup>3,10</sup> .

Asimismo existen otros autores que evalúan la satisfacción de las madres según el modelo Serqual

Castro H y Mendoza G ,en el 2014, en el Callao realizaron un estudio titulado ”calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Pediátrica del Centro

Médico Naval ,tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del familiar sobre el cuidado de enfermería, para lo cual tomo como población a 680 familiares de los pacientes hospitalizados y como muestra a 246 familiares .Para la recolección de datos los autores usaron como técnica la entrevista y como instrumento una encuesta modelo Serqual . Los resultados obtenidos fueron: De 246 familiares solo 59.76% tienen un buen nivel de satisfacción sobre el cuidado que reciben, un 26.05% tienen un nivel de satisfacción regular, mientras que un 12.20% tienen un nivel de satisfacción mala En cuanto a la dimensión empatía el 45.6% de madres están satisfechas con el cuidado que reciben ,en la dimensión seguridad el 52.6%de madres se encuentra insatisfecho ,en la dimensión capacidad de respuesta el 54.1% de madres se encuentra insatisfechas .Con respecto a los aspectos tangibles se aprecia que el 62.7% de madres se encuentra insatisfecho con las instalaciones ,limpieza del servicio .Finalmente el 50.8% de los familiares se encuentran insatisfecho con el desempeño de la enfermera cuando brindan sus cuidados.<sup>11</sup>

Medina D, en el 2016, en Lima ,realizó un estudio titulado “Satisfacción de las madres del recién nacido sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Neonatología del Hogar de la Madre Clínica - Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo” , cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera para lo cual toma como muestra a113 .Para la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario estructurado y se hizo uso de la escala de Estaninos para los niveles de satisfacción en relación al Cuidado (Alto ,medio y bajo) y según dimensiones (Técnico ,Humano y Entorno) .Los Resultados obtenidos fueron los siguientes: El 27% de las madres tiene satisfacción Alta ,el 54% satisfacción media y el 19% presento satisfacción baja .Según la Dimensión Técnica el 59% de las madres presentaron satisfacción media y el 19% presento satisfacción baja. Según la dimensión Técnica el 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta. En la Dimensión Humana 68% presentó media, 14% baja y

18% alta. En la Dimensión Entorno 80% presentó satisfacción media y 20% satisfacción baja. Conclusiones: El nivel de satisfacción de las madres de los recién nacidos fue principalmente Media seguido de Alta. Dimensión Técnica – Científica fue media seguido de Alta, Dimensión Humana fue medio seguido de Alta y en la Dimensión del Entorno fue Medio seguido de Baja.”<sup>9,12</sup>

Bazán M, en el 2013, Lima, realizó un estudio titulado “Satisfacción según percepción de los padres y cuidado Enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo, que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los padres sobre el cuidado de enfermería, cuyos niños se encontraron hospitalizados en el hospital Dos de Mayo, para lo cual se tomó como muestra a 110 padres y 15 enfermeras. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario a los padres y una lista de observación a las enfermeras, ambos sometidos a evaluación de la validez ( $p < 0,05$ ) y confiabilidad ( $p > 0,60$ ). Se realizó la prueba de Estanino para obtener el valor final de ambas variables satisfacción (alto, medio y bajo) y cuidado (bueno, regular y malo). Los resultados obtenidos fueron: De un total de 110 padres entrevistados un 58.18% de padres tuvieron un nivel de satisfacción medio, el 26.36% un nivel de satisfacción baja y el 15.45% un nivel de satisfacción alta. Respecto al cuidado enfermero el 38.18% aplica un cuidado regular, el 31.82% bueno y el 30% es malo. Conclusiones: El mayor porcentaje de los padres manifestaron un nivel de satisfacción de medio a bajo y el cuidado enfermero se observa de regular a bueno, pero destaca en menor proporción la dimensión humana.”<sup>13</sup>

Lujan J, en el 2011, en Lima, realizó un estudio titulado “Nivel de Satisfacción según Expectativas y Percepciones de la Calidad de Servicio de Salud en los Usuarios Externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, de tipo descriptivo, correlacional, para lo cual utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL, de “Calidad de Servicio”. Los resultados muestran en cuanto al grado de satisfacción global que un 90.2% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos. Las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción

fueron, seguridad 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5% empatía 97%, y la dimensión más valorada fue la dimensión de respuesta rápida con 60.4% <sup>14</sup>

Existe muchos autores que definen el termino satisfacción ,pero para el diccionario académico de la Real Española, la satisfacción significa complacer un deseo, es estar conforme algo o alguien.

Según Balderas M, 2009, experta en administración de los servicios de enfermería “la satisfacción del cliente o usuario es el grado en que se han cumplido los requisitos y sus expectativas”.

En el ámbito hospitalario Velásquez D, 2015, definió a la satisfacción como “el grado de complacencia o disconformidad que expresan los usuarios y/o familiares con respecto a la atención que reciben”. Las madres como usuarias externas se sentirán complacidas con el cuidado de enfermería, cuando perciban o sientan que el profesional de enfermería muestre interés por mejorar su problema de salud que demanda su atención y cuando el servicio logre satisfacer sus necesidades.

**Según el Ministerio de Salud, 2011:** “La satisfacción es considerada un indicador de resultado que mide la calidad de la atención en salud, en base a la percepción del usuario y/o familiares. A partir de este indicador se puede obtener la opinión de los usuarios y/o familiares acerca de la atención recibida en sus diferentes aspectos (estructura, proceso, resultado). También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos de los usuarios para obtener una atención de calidad como la accesibilidad geográfica, comunicación interpersonal, tiempo de servicio ,tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones ,trato y cordialidad del personal ,disponibilidad de medicamentos ,confort local ,privacidad entre otros. <sup>15</sup>

Según Cronin y Taylor, 1992, en su modelo teórico Servperf detalla que “la satisfacción es evaluada en base a la percepción y rendimiento percibido .La

percepción al ser un proceso mental, cognitivo, permite al cliente hacer una valoración subjetiva de un servicio, a partir de lo que capte con sus sentidos; tanto de los componentes tangibles o estructurales, como de los emocionales o intangibles. El rendimiento percibido: Se refiere al desempeño (nivel de calidad de las características del servicio) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Según Zeithaml y Berry, 1988, la calidad percibida de un servicio se valora (en alta o baja) .**Es de nivel alto:** Cuando el cumplimiento observado del resultado del servicio brindado rebasa la perspectiva del usuario a un 100%. **De nivel medio:** Cuando el cumplimiento observado del resultado del servicio brindado ha logrado cubrir y atender en forma parcial o moderada las perspectivas del usuario a un 50-75%. y de **nivel bajo:** Cuando el cumplimiento observado del resultado del servicio brindado no ha logrado cubrir las perspectivas del usuario a un 0%.<sup>16</sup>

Duque E,2005 ,en su estudio titulado “Calidad de Servicio y modelos de medición” sugirió que para poder valorar la satisfacción de los usuarios y/o familiares es necesario que el servicio brindado este conformado por los siguientes elementos: disponibilidad ,accesibilidad de los servicios ,continuidad de los cuidados, cortesía y empatía de los servicios , información del paciente ,competencia profesional ,entorno terapéutico.<sup>17</sup>

**Según Balderas M, especialista en administración de los servicios de enfermería,** los servicios brindados por la enfermera serán de calidad o de nivel bueno cuando se logre satisfacer por completo las necesidades del cliente externo (madres), es nivel regular cuando los servicios de enfermería proporcionados cubren o satisfacen las necesidades del usuario o cliente de manera parcial y de nivel deficiente o malo cuando el servicio brindado por la enfermera no logra satisfacer las necesidades del cliente, generando insatisfacción y rechazo definitivo de los clientes.<sup>18</sup>

**Según la Teoría de Avedis Donabedian, 1966**, la evaluación de la calidad de los del cuidado de enfermería es en base a tres momentos la estructura, el proceso y resultado que poseen sus propias características: **En base a la Estructura:** Se evalúa la organización de los servicios de salud, las características de los recursos humanos (competencia técnica ,la experticia y el nivel de preparación del personal que brinda el servicio ,si la dotación de personal es adecuada),los aspectos físicos del servicio ,financieros ,los insumos, materiales y la tecnología del servicio. **En el proceso:** Se evalúa las acciones que realiza enfermera, la destreza y los conocimientos que posee la enfermera para ejecutar las acciones, la relación empática que desarrolla la enfermera con el paciente y familiar **y en el resultado** evalúa los cambios generados, el impacto logrado con la atención, mejoras en la salud y bienestar de los usuarios, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.<sup>19</sup>

En el área de pediatría son las madres de familia quienes al actuar como usuarias externas indirectas son las encargadas de evaluar la calidad de atención que brinda la enfermera desde que su niño ingresa al hospital hasta que sale de este, para ello emiten un juicio de valor de complacencia o disconformidad con respecto al cuidado que el profesional de enfermería brinda, exigiendo que se le brinde una atención de calidad.

Las madres como representante legal y acompañante del menor buscan que se les brinde a sus hijos convalecientes un servicio de calidad donde la atención sea rápida y oportuna sin demora, donde exista apoyo moral, un trato amable ,respetuoso ,información adecuada , donde se atienda y satisfaga las necesidades básicas de sus niños para estimular su pronta recuperación.

En base a ello también es importante mencionar que la calidad cuidado que brinda la enfermera a los usuarios se reduce notablemente cuando en la institución hospitalaria existen multiples factores que influyen negativamente en el desempeño de las enfermeras . Para Ostos T, Velarde L y colaboradores expertos en administración de los servicios de enfermería, en su investigación

titulado” Plan de mejora continua realizado en el 2016 ,en el Hospital Sergio Bernales señala que existen multiples factores que impiden a la enfermera brindar un cuidado de calidad a los usuarios .Entre los principales factores tenemos:Insuficiente personal de enfermería para atender la demanda ,inadecuada infraestructura ,insuficiente equipamiento biomédico,etc.<sup>20</sup>

Para Hernández R, Guadalupe M, Cheverria S, et al , en el 2015,Mèxico , en su estudio titulado “Factores que influyen en el cuidado de Enfermería perdido en pacientes de un hospital privado de San Luis de Potosí ,señalan que existen diferentes factores que influyen negativamente en el desempeño del personal quien brinda el servicio, afectando así la calidad y seguridad en la atención. Entre los principales factores tenemos :La alta demanda de pacientes con un 44.4%, la deficiente capacitación y preparación del personal de enfermería con un33,3%,la falta de personal calificado en áreas críticas con un40%,la sobrecarga laboral con un39,4%.<sup>21</sup>

Según Martínez A, Chávez S, Guadalupe M, et al, integrantes de la Conamed en Guadalajara México ,2009 en su estudio titulado Factores Inhibidores de la Calidad en los Servicios de Salud desde la perspectiva de los Hospitales privados y públicos detallan que existen factores asociados que impiden a la enfermera brindar un cuidado con tranquilidad y efectividad .Entre estos factores están la infraestructura deficiente cuando las instalaciones del servicio no son adecuadas y acogedoras en un 66.6%,hay escasez de recursos humanos en áreas críticas con un 44.4%,falta de compromiso del personal 33.3%,falta de motivación y responsabilidad del personal con un11,1% ,largas horas de trabajo ,sobrecarga de trabajo con un11,1% ,inadecuada selección del personal 11.1%.<sup>2</sup>

Para el Comité de gestión de calidad del Ministerio de Salud el nivel de satisfacción de los usuarios externos y/o familiares será evaluada en base a la percepción (valoración subjetiva sobre el servicio recibido) .En el ámbito hospitalario una de las formas de medir el nivel de satisfacción es en base al modelo **Serqual o Servpef** propuesto por Parasuraman y Cronin –y Taylor.<sup>23</sup>

**Para ello analiza a la satisfacción mediante 5 dimensiones** : Según el Ministerio de Salud ,2011, ” **la fiabilidad** como atributo de la calidad del servicio es la habilidad o capacidad técnica –científica que posee el personal de salud para ofrecer un servicio de manera confiable, segura y cuidadosa”. Según la Organización de la Salud, 2000, **la seguridad** del paciente es un componente fundamental de la calidad de la atención que tiene como finalidad disminuir y prevenir riesgos y efectos adversos, errores en la práctica clínica, durante el proceso de la atención. Para Parasuraman y Cronin-Taylor **la capacidad de respuesta** es un atributo o elemento de la calidad del servicio que se percibe cuando el servicio es brindado de manera rápida y oportuna frente a una demanda y en un tiempo aceptable. Zeithaml, Parasuraman, Berry, en 1988 señalaron que ”**La empatía** consiste en brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. En el sector salud la empatía según Ministerio de Salud, 2011:”Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro”. Cuyas características son: Atención individualizada, Igualdad, comprensión, amabilidad, buena comunicación y escucha activa entre el profesional de enfermería –paciente y familiares. Una relación empática aumenta la cooperación del paciente y/o familiares ,**finalmente** el aspecto tangible es la última dimensión considerado por el Ministerio de Salud como los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución ,que están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación ,limpieza y comodidad.<sup>23</sup>

### **Cuidado de Enfermería**

Fayen Glen A especialista en gestión de calidad del cuidado del enfermero, define al “cuidado de enfermería como un servicio calificado, que está fundamentado en base a conocimientos científicos, técnicos, humanístico, relación de ayuda, autocuidado para ayudar a los usuarios directos e indirectos a satisfacer sus necesidades de salud”

El Colegio de Enfermeros del Perú, detalla “Que La enfermera como Profesional de la Salud y proveedora del Cuidado ; desempeña un importante papel durante el proceso salud –enfermedad del paciente pediátrico, porque a través de sus cuidados terapéuticos con calidad y calidez humana logra satisfacer las necesidades del paciente para su pronta recuperación e reincorporación al núcleo familiar<sup>8,24</sup>

Para Balderas M, 2012; especialista en la administración de servicios de enfermería, el cuidado de enfermera es considerado un servicio esencial que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente externo. Un servicio de Enfermería es de calidad cuando está disponible las 24 horas del día /365 días del año, cuando se atiendan y solucione los problemas y necesidades de los usuarios de manera rápida, se brinde un trato amable, una información clara, completa y precisa, cuando aplique técnicas con habilidad y conocimientos con el menor riesgo posible (atención certificada). El propósito de la atención de enfermería es proporcionar atención directa, educación, ayudando al cliente a conseguir su bienestar y su pronta recuperación. La atención de Enfermería se subdivide en acciones tangibles: Como el aplicar medicamentos, realiza curaciones, control de funciones vitales y en acciones intangibles como brindar educación, apoyo psicológico e información clara y precisa<sup>25</sup>

Otros autores como Zarza M, 2007, concuerda que la atención de Enfermería “son actos de ayuda y apoyo a otro individuo con necesidad anticipada, que están fundamentadas en base a valores éticos, estándares técnicos, científicos, social y humanística “.

Según **la Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson:**”El cuidado de Enfermería puede ser eficaz, eficiente, oportuno y seguro, cuando tiene un enfoque holístico, humanístico, Interpersonal donde se practique los valores de amor, respeto, empatía, solidaridad, escucha activa y buenas relaciones interpersonales entre enfermera –paciente y familia durante el proceso salud – enfermedad”. El Cuidado humanizado es valorado en base 6 dimensiones:

Satisfacción de las necesidades, provisión de un entorno de apoyo, uso de un método científico en la solución de problemas, promoción y enseñanzas de buenas relaciones interpersonales y formación de un sistema humanística altruista de valores<sup>26</sup>.

### **Rol del Enfermero en el período de hospitalización del paciente pediátrico**

La labor de la enfermera en el servicio de hospitalización Pediátrica es muy importante y sacrificada, porque es quien con su profesionalismo, ética y calidez humana brinda sus cuidados de forma holística e integral a los niños enfermos. Quienes por ser considerados una población vulnerable presentan diversas patologías complejas y diferentes grados de dependencia, que requieren que las enfermeras les brinde una atención y cuidado especializado satisfaciendo sus necesidades básicas alteradas ya que de ello depende, en gran parte, su recuperación. Según Fernández L, Pérez C, 2003, en su estudio detalla la enfermera, juega un rol importante en el área de hospitalización pediátrica.

Desde que el niño y la familia ingresan al servicio las enfermeras orientan al niño y a las madres sobre las horas de visitas, distribución de las áreas y reglamento de la institución, además elabora un plan de atención después de haber identificado los problemas y necesidades del niño. Dentro del ambiente hospitalario las enfermeras participan en la prevención, recuperación y curación del niño convaleciente durante su estancia hospitalaria, crean un ambiente acogedor, cómodo para que el niño se siente seguro y protegido, coordinan y motivan a la madre para que participe cuando se brinde los cuidados básicos, brindan información oportuna y adecuada a las madres sobre la evolución de su niño, tratamiento que recibirá, efectos adversos, los cuidados de enfermería que recibirá (canalización de vía periférica, sondaje, oxigenoterapia, monitoreo continuo de las funciones vitales, etc.), coordinan con los otros profesionales de salud para que los exámenes auxiliares, dieta indicada, sean realizados y

traídos en el tiempo indicado ,se encargan de mejorar el ambiente físico decorándolo con artículos infantiles, manteniéndolo limpio y ordenado, educan a las madres sobre la importancia del lavado de manos y barreras de bioseguridad.<sup>2</sup>

Es por ello que frente a esta problemática ,se creyó conveniente realizar dicha investigación planteandose la siguiente interrogante.

**¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el área de hospitalización pediátrica del Hospital Sergio Bernales ,2017?**

En base a estas consideraciones el presente estudio de investigación fue realizado .

La satisfacción al ser un valioso indicador de resultado nos permite evaluar de manera continua la calidad de los servicios de enfermería, sus hallazgos servirán de base para construir propuestas o alternativas de solución, orientadas a mejorar el cuidado del enfermero y por ende recuperar la confianza de los familiares. Para la profesión de enfermería la investigación potencia más el quehacer práctico al proporcionar más conocimiento científico incrementando más las capacidades intelectuales y las competencias técnicas de la enfermeras sobre como evaluar y la calidad del servicio de enfermería en base a la percepción u opinión del usuario creando nuevos criterios y técnicas cuantitativas. Del mismo modo el presente trabajo de investigación servirá de antecedentes para futuras investigaciones ; a la vez proporcionará a las autoridades de la instituciones hospitalarias que ofrece el servicio y al Departamento de Enfermería ,información valida y confiable que permitan evaluar la calidad de la atención del Enfermero , a fin de identificar las principales causas de insatisfacción en el usuario y/o familiares,los cuales permitirán a la Institución de Salud , donde se realizó el estudio ,elaborar un plan de mejora continua ,que incluya estrategias que fortalezcan las relaciones interpersonales entre enfermera-usuario y enfermera-familia ,el trato digno ,etc. A nivel institucional una cultura de calidad en sus profesionales

mejorara el prestigio de la institución al mejorar la organización y la credibilidad en los servicios de Enfermería en el aspecto técnico, científico y humanístico.

Para ello se plantea los siguientes objetivos :

**Objetivo General :**

- Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales -Comas, 2017.

**Objetivos específicos:**

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión fiabilidad en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas -2017
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión Capacidad de respuesta en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas- 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión seguridad en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas- 2017
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión empatía en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas- 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión de los Aspectos Tangibles del servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas- 2017.

## **II.METODOLOGÍA:**

### **2.1 Tipo, Nivel y diseño de Investigación**

EL presente estudio tiene un enfoque Cuantitativo porque utiliza la lógica, razonamiento deductivo y pruebas estadística para analizar a la variable.

Es descriptivo porque describe el hecho tal cual, sin hacer conjeturas, ni suposiciones y el nivel de estudio es básico, ya que existen investigaciones similares al que se estudiará. (Hernández S, 2014)

Tiene un diseño no experimental, con corte transversal porque recogerá datos sin la manipulación de la variable en un período de tiempo específico.

Es prospectivo porque se recogieron los datos conforme se iban presentando en el momento dado.

### **2.2. Variables**

La investigación realizada cuenta con una variable:

Satisfacción de las madres sobre el Cuidado de Enfermería

## 2.2 .1.Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermera</b>	La satisfacción de las madres al ser un indicador de gestión de calidad mide el grado de complacencia o disconformidad que expresan las madres al percibir mediante sus sentidos la atención brindada por el personal de Enfermería.	El nivel de satisfacción de las madres será medido a través de las percepciones del modelo SERVPEF <b>Las puntuación se calcula sumando todas las percepciones = <math>\sum P_j</math></b> .Cada ítem fue evaluado usando una escala numérica del 1 al 3, donde 3 significó la mejor percepción de la calidad de servicio y 1 en el otro extremo significó la peor percepción de la calidad de servicio. Luego se procedió a la sumatoria de las respuestas de cada ítem. Puntaje mínimo :39 Puntaje Máximo :71	<b>FIABILIDAD</b> Se refiere a la habilidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido con garantía y precisión,	-Competencia Técnica y científica que muestra la enfermera -Muestra interés por resolver los problemas y necesidades del usuario y familiares. -Muestra habilidad y destreza cuando brinda sus cuidados.	<b>Ordinal</b> <b>ALTO:11-12</b> <b>MEDIO:8-10</b> <b>BAJO:5-7</b>
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Consiste en brindar servicios de calidad al usuario de manera rápida y oportuna, en un tiempo aceptable.	-Brinda un cuidado oportuno y rápido. -Voluntad de ayuda -Disposición de Tiempo -Horario adecuado.	<b>ALTO: 17-18</b> <b>MEDIO: 13-16</b> <b>BAJO:8-12</b>
			<b>EMPATÍA:</b> Consiste en brindar servicios de calidad al usuario de manera rápida y oportuna, en un tiempo aceptable.	-Trato cordial, amable y con paciencia -Muestra capacidad de escucha activa. -Se preocupa por los clientes comprende sus necesidades	<b>ALTO:13-15</b> <b>MEDIO:11-12</b> <b>BAJO:8-10</b>

	<p>Las madres se sentirán complacidas con la atención cuando perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución a su problema que motiva su atención y cuando el servicio cubra sus necesidades.</p>	<p>Para medir cada indicador de las dimensiones de la variable se utilizara la escala estanino cuyos rangos fueron establecidos mediante la siguiente formula estadística          Valor límite alto/medio = <math>x + 0.75</math> (DS)          Valor límite medio /bajo = <math>x - 0.75 +</math> (DS)  <b>Rangos de la satisfacción global.</b>  <b>Niveles:Alto:</b>(satisfecho)=62-71          Cuando el cumplimiento observado del resultado del servicio brindado rebasa las perspectiva del usuario a un 100%  <b>Medio:</b>(satisfacción parcial)=48-61          Cuando el cumplimiento observado del resultado del servicio brindado ha logrado cubrir y atender en forma parcial o moderada las perspectivas del usuario a un 50-75%.  <b>Bajo:</b>(Insatisfacción)=39-47          Cada indicador del instrumento fue analizado en base al modelo Servpef creado por los autores Cronin y Taylor quienes evalúan solo la percepción del servicio recibido.</p>	<p><b>SEGURIDAD</b></p> <p>Evalúa la confianza que genera la actitud del personal de salud que brinda el servicio.</p>	<p>-Muestra calma, organización y destreza cuando brinda sus cuidados.          -Posee conocimientos en bioseguridad.          -Se preocupa por proteger la seguridad del paciente, supervisa que las dietas sean las adecuadas.          -Previene caídas y accidentes.</p>	<p><b>ALTO:16-18</b>  <b>MEDIO:11-15</b>  <b>BAJO:8-10</b></p>
			<p><b>ASPECTOS TANGIBLES</b></p> <p>Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p>	<p>-Instalaciones y ambientes del servicio se encuentran limpio, ordenados y cómodos.          -Apariencia del personal que brinda es pulcra y ordenada.          -El servicio cuenta con los equipos e insumos necesarios para brindar un cuidado adecuado.</p>	<p><b>ALTO:8-9</b>  <b>MEDIO:7-8</b>  <b>BAJO:5-6</b></p>

## **2.3 .Población y Muestra:**

### **2.3.1 Población:**

En el presente estudio de Investigación la población estuvo conformado por 128 madres de familias que acompañaron a sus niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Sergio Bernales quienes cumpliendo con los criterios de inclusión durante un período de un mes, representando el 100% de las atenciones, según el libro de ingreso y egresos de pacientes del Servicio de Pediatría del Hospital Sergio Bernales.

### **2.3.2 .Tamaño Muestral:**

La muestra se obtuvo mediante muestreo probabilístico de proporción para población finita quedando conformada por 96 madres cuyos niños se encontraron hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Sergio Bernales.

Los criterios de Inclusión:

- Madres cuyos niños estuvieron hospitalizados más de 48 horas en el área de Hospitalización pediátrica del Hospital Sergio Bernales.
- Madres cuyos niños fueron menores de 5 años 11 meses de edad.

Los criterios de Exclusión:

- Madres cuyos niños estuvieron hospitalizados menos de 48 horas en el área de Hospitalización pediátrica del Hospital Sergio Bernales

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.**

### **2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente Investigación se utilizó como técnica de recolección de datos a la entrevista estructurada directa y como instrumento se tomó como base o referencia a dos cuestionario de opinión(encuesta) ya existente llamado Serqual Modificado y Servperf del Ministerio de salud para la elaboración de

dicho cuestionario . Cada ítem diseñado fue adaptado a una nueva realidad y población de estudio para ello se le hizo reajustes y cambios de términos para que sean más comprensibles para la madres. El cuestionario contiene 24 ítems, distribuidas en 5 criterios o dimensiones según modelo Serqual del Ministerio de Salud. Confiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (6 ítems), seguridad (5 ítems), empatía(5 ítem) y aspectos tangibles(4 ítems). Cada ítem fue evaluado usando una escala numérica del 1al 3, donde 3 significó la mejor percepción de la calidad de servicio y 1 en el otro extremo significo la peor percepción de la calidad de servicio. Luego se procedió a la sumatoria de las respuestas de cada ítem, donde el puntaje mínimo que se pudo obtener fue de 39 y el máximo de 71 puntos, cuyos rangos fueron establecidos, mediante la escala estaninos.

Cada pregunta tiene 3 alternativa de Respuesta .A cada pregunta se le brinda un valor numérico: **Siempre=3, A veces=2 y Nunca=1** .recolección de datos se realizó en los horarios de visita tomando en cuenta los criterios de inclusión, para ello se preparó un ambiente de confianza entre la enfermera y las madres donde se le explicó a la madres sobre los objetivos de la investigación, luego se procedió a realizar la entrevista a las madres.La aplicación del instrumento duro aproximadamente 15 minutos para cada madre de los niños hospitalizados.

#### **2.4.2 .Validez y confiabilidad.**

De acuerdo con Hernández S, Fernández y Baptista P ,2014”la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide las variables que pretende medir y conduce a conclusiones válidas.”

El instrumento que se tomó de referencia, después de haber sido modificado fue sometido a una Validez de contenido y Constructo por 3 jueces expertos en el tema ( Magister en Gestión de Control de Calidad ),cuyos aportes sirvieron para mejorar el instrumento que luego fue analizada por la prueba binomial ,su validez fue 0,001 valor estadístico aceptable.

**La confiabilidad** es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (Hernández R, Fernández C y Baptista, 2014).

Para la obtención de la confiabilidad del Instrumento, se procedió a realizar una prueba piloto, los resultados de dicha prueba fueron sometidos a la prueba estadística Alfa de Crombach, cuyo resultado fue  $\alpha=1,04$ , el cual indica que cada ítem del instrumento es aceptable y confiable.

## **2.5 Método de análisis de datos**

Para analizar los indicadores de cada dimensión de la variable se utilizó la estadística descriptiva de tendencia central o dispersión (frecuencia relativa, absoluta, media, desviación estándar )

La información obtenida será procesada, tabulada y analizada por el programa de Excel y el programa SPSS versión 20. Los datos serán presentados en tablas y gráficos .

## **2.6 Aspectos Éticos**

De acuerdo a los principios éticos la autora realizará los trámites administrativos correspondientes, para poder ejecutar la investigación, en dicha institución.

Se solicitó al Jefe de docencia e Investigación del Hospital Sergio Bernales la autorización para la ejecución del presente trabajo de Investigación. Se obtuvo la carta de autorización por parte de la Jefatura de Docencia e Investigación.

Se coordinó con la Jefatura del Departamento de Enfermería de dicho Hospital, para poner en conocimiento los objetivos de la Investigación y de esta manera se obtuvo las facilidades del caso. Asimismo se coordinó con la Enfermera Jefe del Servicio de Hospitalización Pediátrica para solicitar la información de las madres de los niños hospitalizados.

**Atraves del principio de Autonomía:** La enfermera respeta la decisión de los usuarios y sus familiares, como entes autónomos son capaces de tomar sus

propias decisiones, de participar voluntariamente o no en el estudio sin coerción ni amenazas.

**Mediante el principio de Beneficencia:** La enfermera proporciona las garantías necesarias para proteger, al usuario externo directo e indirecto, de algún daño físico y psicológico asegurando su bienestar.

**Principio de No maleficencia:** Se protegerá al usuario que decide participar en el estudio a fin de no exponerlo a ningún tipo de experimentación clínica.

**Principio de Justicia:** Por ser de justicia todos los beneficios provenientes de la investigación deben estar dirigidos a los participantes de dicha institución.

La recolección de datos se realizó en los horarios de visita tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la investigación, previamente se preparó un ambiente de confianza se explicó a la madres sobre los objetivos de la investigación, luego se procedió a realizar la entrevista a las madres.

La aplicación del instrumento duro aproximadamente 15 minutos para cada madre de los niños hospitalizados.

### III. RESULTADO

Luego del recolectado de datos, estos fueron procesados y representados en tablas y gráficos para su respectivo análisis e interpretación de acuerdo al marco teórico.

**TABLA 1**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS -2017**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	22	22.9%
<b>Medio</b>	44	45.8%
<b>Alto</b>	30	31.3%
<b>Total</b>	96	100.0%

*Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017*

Tabla 1: Con respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería se evidencia que el 45.8 %(44) de las madres tienen un nivel medio, un 31.3 %(30) un nivel alto; mientras que el 22.9%(22) tienen un nivel bajo.

**TABLA 2**

**NIVEL DE SATISFACIÒN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA SEGÙN LA DIMENSIÒN FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÒN PEDIÀTRICA, HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS -2017.**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia f</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Bajo</b>	21	21.9%
<b>Medio</b>	32	33.3%
<b>Alto</b>	43	44.8%
<b>Total</b>	96	100.0%

***Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017.***

Tabla 2 : Con respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de Enfermería según la dimensión fiabilidad se evidencia que el 44.8%(43) tienen un nivel alto, un 33.3% (32) un nivel medio, mientras que un 21.9% (21) tienen un nivel bajo.

**TABLA 3**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD: INDICADORES EVALUADOS. SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA, HSB. 2017**

Dimensión Fiabilidad	Nunca		A Veces		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1.- Durante la hospitalización de su niño las enfermeras mostraron interés por mejorar los problemas de salud de su niño.	16	16.7%	35	36.5%	45	46.9%	96	100%
2.- Usted observó que las enfermeras que atendieron a su niño mostraron habilidad y destreza cuando brindaron sus cuidados.	17	17.7%	46	47.9%	33	34.4	96	100%
3.- Las enfermeras respondieron rápidamente a su llamado para ayudarlo.	18	18.7%	48	50.0%	30	31.3	96	100%
4.- Las enfermeras estuvieron pendiente del estado de salud de su niño?	3	3.1%	49	51.0%	44	45.8	96	100%

**Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017**

**Tabla 3:** Con respecto a los indicadores de la dimensión fiabilidad se evidencia que el 51.0% (49) de madres opinaron que sólo algunas veces las enfermeras estuvieron pendiente de su niño; el 47,9%(46) de madres declararon que algunas veces las enfermeras mostraron habilidad y destreza cuando brinda sus cuidados, sin embargo, el 16.7%(16 )de madres refieren que nunca las enfermeras mostraron interés por mejorar los problemas de salud de su niño.

**TABLA 4**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA SEGÚN LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA, SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÀTRICA, HSB, COMAS. 2017.**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia f</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Bajo</b>	16	16.7 %
<b>Medio</b>	43	44.8%
<b>Alto</b>	37	38.5%
<b>Total</b>	96	100.0%

---

***Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017***

**Tabla 4 :** Con respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería según la dimensión Capacidad de respuesta, se evidencia que el 44.8%(43) tienen un nivel medio, un 38.5%(37) un nivel alto, mientras que un 16.7%(16) tienen un nivel bajo.

**TABLA 5**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA: INDICADORES EVALUADOS.SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA, HSB.2017**

Dimensión Capacidad de respuesta	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
5.-Cuándo su niño llora debido a un malestar físico o por miedo las enfermeras lo atendían con rapidez y prontitud.	7	7.3%	61	63.5%	28	29.2%	96	100%
6.-Las enfermeras le brindaron oportunamente los medicamentos prescritos y realizaron los procedimientos en el horario programado.	1	1%	30	31.3%	65	67.7%	96	100%
7.- Las enfermeras le enseñaron a usted como debe realizar los cuidados básicos para que su niño logre satisfacer sus necesidades.	20	20.8%	33	34.4%	43	44.8%	96	100%
8.-Las enfermeras les mostraron disponibilidad de tiempo y voluntad de ayuda para atender las necesidades de su niño.	13	13.5%	53	55.2%	30	31.3%	96	100%
9.-Las enfermeras le brindaron información clara y precisa sobre el estado de salud de su niño, cuidado terapéutica durante su hospitalización.	10	10.4%	35	36.5%	51	53.1%	96	100%
10.-Las enfermeras le brindaron la orientación adecuada y oportuna sobre los trámites que debe realizar.	9	9.4%	41	42.7%	46	47.9%	96	100%

**Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017**

En la tabla 5: Con respecto a los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta se evidencia que el 67.7% (65) opinan que siempre las enfermeras(os) le brindan oportunamente los medicamentos prescritos y realizan los procedimientos en el horario programado; un 63.5% (61) refieren que solo algunas veces las enfermeras le brindaron un cuidado oportuno y rápido; mientras el 55.2% (53) opinan y perciben que algunas veces las enfermeras (o) mostraron disponibilidad de tiempo y voluntad de ayuda para atender las necesidades de su niño; sin embargo se evidencia que el 20.8% (20) refieren que nunca las enfermeras (o) le enseñaron como realizar los cuidados básicos a su niño.

**TABLA 6**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÀTRICA, HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS -2017.**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia f</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Bajo</b>	14	14.6%
<b>Medio</b>	40	41.7%
<b>Alto</b>	42	43.8%
<b>Total</b>	96	100.0%

**Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017**

Tabla 6: Con respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería según la dimensión seguridad se evidencia que un 43.8%(42) de las madres refieren tener un nivel alto, un 41.7%(40) un nivel medio, mientras que un 14.6%(14) tienen un nivel bajo.

**TABLA 7**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD: INDICADORES EVALUADOS. SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA, HSB. 2017**

Dimensión Seguridad	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
11.-Usted observo que las enfermeras mostraron calma y seguridad y organización cuando brindaron sus cuidados.	1	1.0%	39	40.6%	56	58.3%	96	100%
12.-Usted observó que las enfermeras se preocuparon por supervisar que la cama, cunas y camillas estén con barandas y en buenas condiciones.	25	26.0%	46	47.9%	25	26.0%	96	100%
13.-Usted observo que las enfermeras se lavaron las manos y se calzaron guantes antes de atender a su niño.	8	8.3%	35	36.5%	53	55.2%	96	100%
14.-Usted observo que las enfermeras se preocuparon por coordinar y supervisar que las dietas sean las adecuadas y lleguen a óptimas condiciones.	13	13.5%	54	56.3%	29	30.2%	96	100%
15.-Para usted la atención que brindaron las enfermeras le inspiraron confianza y seguridad.	9	9.4%	58	60.4%	29	30.2%	96	100%

**Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017**

En la tabla 7 : Con respecto a los indicadores de la dimensión seguridad se evidencia que el 60.4% (58) de madres opinan que la atención de enfermería algunas veces le inspiró confianza y seguridad, un 58.3%(56) opinaron que siempre las enfermeras(o) mostraron calma ,destreza, y organización cuando brindaban sus cuidados y realizan sus procedimientos mientras que un 55.2% (53)de madres opinaron que siempre las enfermeras aplicaron sus conocimientos sobre bioseguridad (lavado de manos y calzado de guantes) antes de atender a su niño y de realizar algún procedimiento; sin embargo un 26.0 % (25) refiere que nunca las enfermeras se preocuparon por prevenir caídas, al supervisar que la cama y/o cuna, sillas de ruedas, camillas estén con barandas .

**TABLA 8**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA SEGÚN LA DIMENSIÓN EMPATIA EN ELSERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÀTRICA, HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS -2017.**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia f</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Bajo</b>	21	21.9%
<b>Medio</b>	29	30.2%
<b>Alto</b>	46	47.9%
<b>Total</b>	96	100.0%

**Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017**

En la tabla 8 :Con respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de Enfermería según la dimensión Empatía se evidencia que el 47.9%(46) de madres refieren tener un nivel alto, el 30.2%(29) un nivel medio; mientras que un 21.9%(21) un nivel bajo.

**TABLA 9**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA: INDICADORES EVALUADOS.SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA, HSB.2017**

Dimensión Empatía	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
16.-Las enfermeras que atendieron a su niño lo trataron con amabilidad y respeto y paciencia.	0	0.0%	61	63.5%	35	36.5%	96	100 %
17.-Las enfermeras que atendieron a su niño le brindaron el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas.	11	11.5%	44	45.8%	41	42.7%	96	100%
18.-Cuándo usted estuvo triste o preocupada por el estado de salud de su niño las enfermeras le brindaron palabras de aliento.	45	46.9%	30	31.3%	21	21.9%	96	100%
19.-Las enfermeras se preocuparon por cuidar el pudor y la privacidad de su niño.	28	29.2%	32	33.3%	36	37.5%	96	100%
20.-Las enfermeras fueron amable con usted la escucharon con atención a pesar de tener situaciones difíciles.	16	16.7%	38	39.6%	42	43.8%	96	100%

***Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017***

En la tabla 9 se observan los indicadores de la dimensión empatía, donde el 63.5% (61) de madres opinaron que algunas veces las enfermeras que atendieron a su niño lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia; un 45.8% (44) opinaron que algunas veces las enfermeras les brindaron el tiempo necesario para contestar dudas y preguntas, mientras que un 43.8%(42) de madres opinaron que siempre las enfermera(o)s la escucharon con atención a pesar de tener demasiado trabajo ,sin embargo existe un 46.9%(45) de madres que refieren que nunca las enfermeras se acercaron a conversar con ellas para brindarles palabras de aliento .

**TABLA 10**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA SEGÚN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÀTRICA, HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS -2017.**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia f</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Bajo</b>	11	11.5%
<b>Medio</b>	70	72.9%
<b>Alto</b>	15	15.6%
<b>Total</b>	96	100.0%

***Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017***

Tabla10: Con respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de Enfermería según la dimensión aspectos tangibles, se observa que el 72.9%(70) de las madres presentan un nivel de satisfacción medio, un 15.6%(15) tienen un nivel alto, mientras que un 11.5%(11) un nivel bajo.

**TABLA 11**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES: INDICADORES EVALUADOS.SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA, HSB.2017**

Dimensión Aspectos tangibles	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
21. Usted observo que los ambientes del servicio estuvieron limpios ordenados y cómodos.	6	6.3%	33	34.4%	57	59.4%	96	100%
22.-Usted observo que las enfermeras utilizan uniforme adecuado y peinado de apariencia pulcra.	0	0.0%	48	50.0%	48	50.0%	96	100%
23.-Usted observo que las enfermeras se preocuparon por brindarle a su niño un ambiente acogedor para facilitarle su comodidad y descanso.	45	46.9%	32	33.3%	19	19.8%	96	100%
24.-Usted observo que el servicio donde se encontró hospitalizado de su niño conto con los insumos necesarios para brindar un cuidado óptimo.	12	12.5%	54	56.3%	30	31.3%	96	100%

***Fuente: Instrumento elaborado por MINSA adaptado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas, 2017***

En la tabla 11: Con respecto a los indicadores de la dimensión aspectos tangibles se evidencia que el 59.4% (57) de las madres opinaron que los ambientes del servicios siempre estuvieron limpios, ordenados y cómodos; un 56.3%(54) madres opinaron que algunas veces el servicio contó con los insumos y equipos necesarios para brindar un cuidado oportuno, seguido de un 50%(48) que opinaron que siempre las enfermeras utilizan uniforme adecuado, apariencia pulcra y arreglada de acuerdo a las normas de la institución ; sin embargo existe un 46.9% (45) de madres que opinaron que las enfermeras nunca se preocuparon por propiciarle a su niño un ambiente acogedor para facilitarle su comodidad y descanso.

#### IV.DISCUSIÓN

Según el Comité de ética del Colegio de Enfermeros del Perú, la satisfacción del usuario y/o familiares, es considerado un indicador de gestión de calidad que evalúa y mide los servicios de salud y la calidad de cuidado que brinda la enfermera ,porque proporciona a todas las instituciones hospitalarias de los diferentes niveles de atención información valida, actualizada y confiable sobre las debilidades y fortalezas del cuidado que brinda la enfermera en el aspecto científico-técnico, humano y en el entorno, para así construir propuestas o planes de mejora, orientadas a elevar la calidad de cuidado enfermero y por ende incrementar la satisfacción de la madre. En el ámbito hospitalario es el usuario y los familiares quienes evalúan el servicio y la atención recibida emitiendo un juicio de valor de complacencia o disconformidad.

En cuanto a las características sociodemográficas de las madres, se evidencia que de 96 madres entrevistadas el 42,7%(41) tienen entre 31años a más, un 27,1% (26) tienen entre 21a 25 años y un 4,2%(4) son menores de 20 años. Con respecto al grado de instrucción el 77,1% (74) de las madres tienen estudios de nivel secundario, un 20,8%(20) primario y 2,1 %(2) de nivel superior. Con respecto a la edad de los niños se observa que el 32, 3%(31) son de 1-2años de edad, 31,3%(30) son menores de1año y un 5,3% (5) son de 5-11 años, de los cuales solo el 84,4% (81) permanecieron hospitalizados más de 48 horas y el 15,6% (15) una semana respectivamente.

**Con respecto al Objetivo General:** Determinar el nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas, 2017.

Los principales resultados encontrados indican que el 45,8%(44) de las madres tienen un nivel de satisfacción medio, el 31.3%(30) un nivel alto, mientras que un 22.9%(22) tienen un nivel bajo.

Estos hallazgos coinciden con la investigación por Velásquez D, 2013, en su investigación titulada "Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Buitrón, en Puno"; quien detalló que de un 55% de las madres refieren tener un nivel de satisfacción media, el 33% un nivel alto y un 10% baja.<sup>3,11</sup>

Ante los hallazgos encontrados a pesar de que la mayoría de madres tiene un nivel de satisfacción media y alta, todavía es muy preocupante observar que existe un porcentaje menor de madres que tiene un nivel de satisfacción baja, lo cual indica que existen algunos aspectos o elementos relacionados con la calidad del servicio como la empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles que necesitan ser mejorados.

Según la Norma de Gestión de Calidad del Cuidado del Enfermero el usuario y/o familiar estará satisfecho con la atención que recibe cuando su nivel de complacencia sea mayor del 80% (estándar de calidad establecido), si es menor a lo establecido, el servicio otorgado no ha satisfecho las necesidades y no ha cubierto en su totalidad las expectativas del usuario.<sup>8</sup>

En lo referente a la presente investigación el nivel de satisfacción bajo en las madres probablemente se deba a que aún existen factores que repercuten directamente en la calidad y seguridad de la atención de enfermería disminuyendo y afectando el desempeño de las enfermeras quien brinda el cuidado como lo demuestra Herrera O, 2015, en su estudio titulado factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales, quien detalla que existen factores que impiden a la enfermera brindar un cuidado con tranquilidad y efectividad. Entre estos factores están la infraestructura deficiente cuando las instalaciones del servicio no son adecuadas y acogedoras en un 66.6%, la escasez de recursos humanos en áreas críticas con un 40%, sobrecarga de trabajo 11.1% y la alta demanda de pacientes 44.4%. Debido a ello las enfermeras solo se dedican a seguir las indicaciones médicas, a realizar procedimientos técnicos –administrativos con la rapidez del caso y de acuerdo a los protocolos exige la institución dejando

de lado otros aspectos importantes para que el cuidado se desarrolle con excelencia, como la relación empática y la comunicación asertiva entre enfermera -paciente y familiar.

Ante ello es importante resaltar que la satisfacción de las madres es de suma importancia, porque su opinión acerca del servicio recibido tiene una alta credibilidad para la institución y los propios profesionales de enfermería quienes brindan el servicio, porque les permite conocer oportunamente que elementos de la calidad de servicio son omitidos por las enfermeras y cuáles son las causas de insatisfacción en las madres. Según Colegio de Enfermeros del Perú, la enfermera como profesional de la salud y proveedora del cuidado; desempeña un importante papel durante el proceso salud –enfermedad del paciente pediátrico, porque a través de sus cuidados con calidad y calidez humana logra satisfacer las necesidades del paciente para su pronta recuperación e reincorporación al núcleo familiar. Las madres se sienten satisfechas o complacidas cuando reciben una atención oportuna, un trato digno, amable, y respetuoso, cuando el servicio cuenta con el personal calificado y disponen de recursos necesarios para brindar un ambiente adecuado y acogedor.<sup>8</sup>

**Con respecto al objetivo específico 1:** Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera según la dimensión confiabilidad en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas, 2017.

Se observa que un 44,8%(43) de las madres presentan un nivel de satisfacción alta, un 33.3%(32) un nivel medio, mientras que un 21.9%(21) tienen un nivel bajo. Con respecto a los indicadores de la dimensión fiabilidad, el 51% (49) de madres opinaron que sólo algunas veces las enfermeras estuvieron pendiente de su niño; el 47,9%(46) de madres declararon que algunas veces las enfermeras mostraron habilidad y destreza cuando brinda sus cuidados, sin embargo, el 16.7% de madres refieren que nunca las enfermeras mostraron interés por mejorar los problemas de salud de su niño.

Resultados diferentes encontró Lujan J, realizo un estudio titulado “Nivel de Satisfacción según Expectativas y Percepciones de la Calidad de Servicio de Salud en los Usuarios Externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2011; se observa que un 54,5 % de ,madres refieren que la enfermera no se preocupa por conocer los problemas y necesidades de su niño, seguido de un 50% de madres que muestran insatisfacción cuando observa que la enfermera no tiene habilidad y destreza al momento de brindar sus cuidados.

Según el Comité de Gestión de Calidad del Ministerio de Salud, la fiabilidad es un elemento e indicador de la calidad que evalúa la competencia o habilidad técnica que el profesional de salud posee para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, manifestando un comportamiento confiable.

Ante los resultados encontrados, es preocupante observar que existe un grupo menor de madres que manifiestan tener un nivel bajo de satisfacción, esto probablemente se deba a que aún existen en el servicio múltiples factores institucionales que afectan el desempeño laboral de las enfermeras como el insuficiente número de enfermeras especializadas ,la sobrecarga de trabajo ,la presión del tiempo y las constantes rotaciones las cuales son sometidas las enfermeras por turnos y servicios .Como lo muestra Aguirre N Balmaceda G ,Fresia L, en su investigación titulada “Actitud de la enfermera frente a las inesperadas rotaciones intrahospitalarias” quienes señalaron que las enfermeras principiantes debido a las inesperadas rotaciones de turnos y servicios a las cuales son sometidas ,manifestaran estrés ,sensaciones negativas ,inseguridad cuando realicen sus procedimientos ,miedo a lo desconocido ,afectando su desempeño laboral y disminuyendo la calidad de sus cuidados.<sup>29</sup>

**Con respecto al objetivo específico 2:** Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera según la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de hospitalización Pediátrica del hospital Sergio Bernales, Comas, 2017.

Se observa que un 44.8%(43) de madres presentan un nivel medio, un 38.5%(37) un nivel alto, mientras que un 16.7%(16) tienen un nivel bajo. En relación a los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta se evidencia que el 67,7% (65) opinan que siempre las enfermeras(os) le brindan oportunamente los medicamentos prescritos y realizan los procedimientos en el horario programado; un 63,5% (61) refieren que solo algunas veces las enfermeras le brindaron un cuidado oportuno y rápido; mientras el 55% (53) opinan y perciben que algunas veces las enfermeras (o) mostraron disponibilidad de tiempo y voluntad de ayuda para atender las necesidades de su niño; sin embargo se evidencia que el 20,8% (20) refieren que nunca las enfermeras (o) le enseñaron como realizar los cuidados básicos a su niño.

Similares resultados encontró Velásquez D, en su investigación titulada” Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Buitrón, en Puno ,2013 “;donde se observa que un 50% de las madres muestran satisfacción media en la dimensión capacidad de respuesta al observar que algunas veces las enfermeras le mostraron disponibilidad de tiempo, voluntad de ayuda para atender las necesidades de su niño, seguido de un 55% de madres que observa que algunas enfermeras poseen los conocimientos suficientes en el momento que brinda la información o aclaran sus dudas.<sup>3,11</sup>

Para Balderas M, 2012, Magister en administración de servicios de enfermería “La capacidad de respuesta también es un atributo o cualidad del servicio de enfermería que evalúa si la atención de enfermería es rápida y oportuna sin demora, donde exista información clara, adecuada y precisa, para satisfacer las necesidades básicas de los usuarios para estimular su pronta recuperación” .

A pesar de que los resultados indiquen que hay un nivel de satisfacción medio en las madres, es preocupante observar que existe un grupo menor de madres que tiene un nivel de satisfacción bajo, esto probablemente se debe a que existe en el servicio factores que influyen de manera negativa en el desempeño de las enfermeras como la sobrecarga laboral , la alta responsabilidad que

poseen las enfermeras por cumplir con las funciones otorgadas, el estrés, la rutina y la mal distribución de funciones hacen que las enfermeras se enfoque más a los aspectos técnicos, administrativos, dejando de lado otros aspectos como el cuidado oportuno (respuesta rápida de solución a las necesidades del paciente y de las madres). Al respecto Rodríguez L, Arias F, Ornella Z, et al, en su investigación titulada "Percepciones de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional por el personal de enfermería durante la hospitalización en la Unidad de Cuidado intensivo de una Clínica de IV nivel de la Ciudad de Cúcuta de Colombia, 2016, señalaron que la enfermera debido al estrés, sobrecarga laboral, agotamiento físico, se olvida de interactuar con el paciente y familiar, un 52,8% de las enfermeras no se preocupan por orientar al familiar sobre la manera como realizar los cuidados básicos y como enfrentar las situaciones de angustia, de establecer una relación de ayuda con el familiar, de mostrar disponibilidad de tiempo para orientarla y brindar información clara y precisa, por ello se muestran distantes e indiferente con las necesidades de los pacientes y familiares.<sup>30</sup>

**Con respecto al objetivo específico 3:** Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera según la seguridad en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas, 2017.

Se observa que un 43,8%(42) de madres presentan un nivel de satisfacción alta, un 41,7%(40) un nivel medio, mientras que un 14,6%(14) tienen un nivel bajo. En relación a los indicadores de la dimensión seguridad se evidencia que el 60,4% (58) de madres opinan que la atención de enfermería algunas veces le inspiró confianza y seguridad, un 58,3%(56) opinaron que siempre las enfermeras(o) mostraron calma, destreza, y organización cuando brindaban sus cuidados y realizan sus procedimientos mientras que un 55,2% (53) de madres opinaron que siempre las enfermeras aplicaron sus conocimientos sobre bioseguridad (lavado de manos y calzado de guantes) antes de atender a su niño y de realizar algún procedimiento; sin embargo un 26 % (25) refiere

que nunca las enfermeras se preocuparon por prevenir caídas, al supervisar que la cama y/o cuna, sillas de ruedas, camillas estén con barandas .

Resultados distintos encontró Castro H y Mendoza G en su investigación titulado "calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Pediátrica del Centro Médico Naval , en el Callao, 2014, donde existen un 52.6% de madres que se encuentra insatisfechas con la atención que recibieron según la dimensión seguridad ,las madres refieren que el personal de salud le inspira poca seguridad en el momento de brinda su atención ,al momento que administran el tratamiento

Al respecto la OMS , 2011, sostiene que la seguridad es un atributo de la calidad de la atención sanitaria, prioridad en la atención de enfermería, ligada a la competencia técnica, cuyas acciones están orientadas a mejorar el desempeño del profesional hacia una práctica segura ; a mejorar la seguridad del paciente , a prevenir los riesgos ambientales y a prevenir caídas prevenir errores propia por una mala praxis .

A pesar de que los resultados indiquen que la mayoría de madres tiene un nivel de satisfacción medio y alto, es preocupante observar que existe un grupo menor de madres que tiene un nivel de satisfacción bajo, esto probablemente se deba a que aún existe algunas enfermeras en el servicio que se olvidan de proteger la seguridad del paciente, prevenir lesiones y daños innecesarios en los pacientes ,esto probablemente se deba a que existe en el servicio factores relacionados con el entorno laboral como la sobrecarga de trabajo ,la inadecuada distribución de funciones que motiva a la enfermera a dedicarse más a procedimientos técnicos y administrativos como lo muestra Ortega M, Suárez M, Jiménez M, et al, especialistas en gestión de calidad del cuidado de Enfermería ,México ,2014, quien detalla en su premisa que "un cuidado seguro no solo está dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas del paciente y/o familiares ,sino también está enfocado a mejorar el desempeño del profesional de enfermería, a prevenir errores o eventos adverso propias de una

mala praxis ,a proteger la integridad física del paciente ,a prevenir caídas para así generar un entorno seguro.”

**Con respecto al objetivo específico 4:** Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera según la dimensión Empatía en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas, 2017.

Se observa que un 47.9%(46) de madres presentan un nivel satisfacción alta, el 30.2%(29) un nivel medio; mientras que un 21.9%(21) un nivel bajo. En relación a los indicadores de la dimensión empatía se evidencia que el 63,5% (61) de madres opinaron que algunas veces las enfermeras que atendieron a su niño lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia; un 45,8% (44) opinaron que algunas veces las enfermeras les brindaron el tiempo necesario para contestar dudas y preguntas, mientras que un 43,8%(42) de madres opinaron que siempre las enfermera(o)s la escucharon con atención a pesar de tener demasiado trabajo ,sin embargo existe un 46,9%(45) de madres que refieren que nunca las enfermeras se acercaron a conversar con ellas para brindarles palabras de aliento .

Similares resultados encontró Velásquez D, en su investigación titulada” Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Buitrón, en Puno, 2013, donde se observa que el 50% de las madres tiene un nivel de satisfacción media pues percibieron que algunas enfermeras la escucharon atentamente, la trataron con amabilidad, respeto y paciencia, mostrando interés por las necesidades individuales de su niño.<sup>3,11</sup>

Lo resultados obtenidos demuestran que el nivel de satisfacción de las madres es medio en la categoría :Trato amable ,disposición de tiempo para contestar dudas y preguntas ,capacidad de escucha activa y bajo en la categoría : comunicación y apoyo emocional ,lo que significa que el profesional de enfermería carecen de habilidades y destreza para establecer una buena comunicación y relación empática con el paciente y familiar, debido a que

existe en el servicio algunas enfermeras que se dedican más a cumplir con las actividades administrativas y a realizar procedimientos técnicos dejando de lado otros aspectos relacionados con la empatía, la capacidad de escucha activa, interacción con el paciente, familiar y la comunicación que es muy importante para la pronta recuperación del niño y confianza de la madre. Al respecto Herrera O, 2015, en su estudio titulado factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales, quien detalla que existen factores que impiden a la enfermera brindar un cuidado con tranquilidad y efectividad señalaron que un 54.5 % de los padres refieren que las enfermeras debido a la alta carga laboral y a la distribución inadecuada de sus funciones no se preocupan por el estado emocional del familiar, un 51.5% de padres refieren que las enfermeras cuando observan a los familiares angustiados y llorando no se acercan a tranquilizarlo con palabras de aliento.

Jean Watson y Carl Rogers al respecto describe que la empatía como un proceso interpersonal terapéutico es el elemento clave para garantizar un cuidado eficaz con calidez humana que exige al profesional de Enfermería que desarrolle competencias para que se establezca una buena relación interpersonal-empática, una buena comunicación con el fin de garantizar un cuidado con calidad y calidez humana.

**Con respecto al objetivo específico nº5:** Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera según la dimensión de los aspectos tangibles

Se observa que el 72,9%(70) de las madres presentan un nivel de satisfacción medio, un 15,6%(15) tienen un nivel alto, mientras que un 11,5%(11) un nivel bajo. En relación a los indicadores de la dimensión aspectos tangibles se evidencia que el 59,4% (57) de las madres opinaron que los ambientes de los servicios siempre estuvieron limpios, ordenados y cómodos; un 56,3%(54) madres opinaron que algunas veces el servicio contó con los insumos y equipos necesarios para brindar un cuidado oportuno, seguido de un 50%(48)

que opinaron que siempre las enfermeras utilizan uniforme adecuado, apariencia pulcra y arreglada de acuerdo a las normas de la institución ; sin embargo existe un 46,9% (45) de madres que opinaron que las enfermeras nunca se preocuparon por propiciarle a su niño un ambiente acogedor para facilitarle su comodidad y descanso.

Similares resultado encontró Velásquez D, en su investigación titulada” Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Buitrón, en Puno ,2013,donde observo que un 65% de madres refiere tener una satisfacción media pues percibieron que el servicio donde se encontró hospitalizado su niño estuvo algunas veces limpio, ordenado y cómodo y un 80% de madres refieren que algunas veces observaron a las enfermeras adecuadamente uniformada ,con una apariencia pulcra ,mientras que un 45% de las madres refirió tener un nivel de satisfacción media por que algunas veces el servicio no conto con los equipos y insumos necesarios para brindar una atención oportuna.

Resultados distintos encontró Lujan J, en su investigación titulado “Nivel de Satisfacción según Expectativas y Percepciones de la Calidad de Servicio de Salud en los Usuarios Externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2011 , donde se observa que un 73.5% madres refieren estar insatisfechas porque que el servicio donde se encontró hospitalizado su niño nunca fue cómodo y acogedor.

Para el comité de gestión de calidad del Ministerio de Salud, los aspectos tangibles son aspectos físicos que el usuario percibe de las instituciones están relacionados con la comodidad, equipamiento, infraestructura y apariencia física del personal que brinda el servicio.

A pesar de que los resultados indiquen que la mayoría de madres tiene un nivel de satisfacción medio y alto, es preocupante observar que existe un grupo menor de madres que tiene un nivel de satisfacción bajo que refieren estar insatisfechas con el servicio limpieza del área de pediatría ,con la inadecuada

infraestructura física , la carencia de equipos modernos, el desabastecimiento de insumos y mobiliarios una explicación que se le daría a esta situación es que el área de hospitalización Pediátrica por ser muy pequeño ,antiguo y por poseer pocos recursos económicos no se encuentra en la capacidad de realizar una remodelación y de invertir en equipamiento y abastecimiento de insumos médicos . Al respecto Ministerio de Salud 2011, detalla que una institución de salud podrá brindar sus servicios de manera oportuna y efectiva a los usuarios cuando cuente con una infraestructura física adecuada , un servicio de limpieza eficiente ,equipos modernos y un buen abastecimiento de insumos.

## **V.-CONCLUSIONES:**

- El nivel de satisfacción global de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera a los niños hospitalizados en su mayoría es medio.
- Con respecto a la dimensión fiabilidad, la satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en su mayoría es de nivel alto , sin embargo existe un grupo menor de madres con nivel de satisfacción bajo, porque nunca respondieron rápidamente a su llamado y por no mostrar habilidad y destreza en los procedimientos.
- Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, la satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en su mayoría es de nivel medio, sin embargo existe un grupo menor de madres que tienen un nivel de satisfacción bajo porque nunca las enfermera (os) les enseñaron a cómo realizar los cuidados básicos a su niño.
- En relación a la dimensión empatía, la satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en su mayoría de nivel alto, sin embargo existe un grupo menor de madres que tienen un nivel de satisfacción bajo; porque nunca las enfermeras se acercaron a conversar con ellas para brindarles palabras de aliento atributo importante que deber valorado y mejorado por el personal de enfermería para establecer una buen relación empática y de confianza con el usuario y familiares.
- En relación a la dimensión seguridad la satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en su mayoría de nivel alto , sin embargo existe un grupo menor de madres que tienen un nivel de satisfacción bajo, porque nunca las enfermeras se preocuparon por proteger la integridad física del paciente, al supervisar que la cama y/o cuna, sillas de ruedas, camillas estén con barandas.
- Con respecto a la dimensión aspectos tangibles, la satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en su mayoría es de nivel medio

sin embargo existe un grupo menor de madres las enfermeras que tienen un nivel de satisfacción bajo porque nunca las madres encontraron en el ambiente hospitalario comodidad para que sus niños puedan descansar.

## **VI.-RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a los coordinadores del servicio que sigan creando talleres de sensibilización y concientización dirigidos hacia el profesional de enfermería donde se fortalezca algunos aspectos relacionados con la comunicación verbal y no verbal, el trato digno y la relación empática entre enfermera ,paciente y familiares ,cuyos conocimientos realzaran más la labor que desempeña la enfermera y a la vez se lograra un cambio de actitud en el personal de enfermería , recuperando a si la confianza de las madres, para así garantizar una atención humana y cálida.
- Se sugiere a los coordinadores del área crear capacitaciones continua sobre seguridad del paciente ,prevención de eventos adversos ,con el fin de mejorar la atención de enfermería y realzar la satisfacción delas madres
- Es fundamental que el equipo de salud de dicha área tomen en consideración los aportes teóricos, metodológicos y los resultados obtenidos de la presente investigación, con la finalidad de elaborar un plan de mejora continua y alternativas de solución que ayuden a mejorar la calidad del cuidado de Enfermería.
- Se sugiere que haya una mejor inversión en equipamiento e infraestructura para así poder brindar mayor comodidad al usuario y/o familiares.
- Es necesario que las futuras generaciones de enfermeras sigan realizando estudios similares para así poder seguir proporcionando a las instituciones que ofrecen los servicios de salud información actualizada, confiable y verídica, que permitan evaluar la calidad de cuidado que brinda la enfermera.

### III. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1.- Alvarado, A. Administración y Mejora Continua en Enfermería México:Mc Graw-Hill Interamericana Editores,2012,134-155p

ISBN: 978-607-15-07-23-5.

2.- Ayuso Begoña A, Gestión de Calidad de Cuidado de Enfermería, España: Ediciones Díaz de Santos, 2015 1,201p

ISBN 978-84-9969-883-0

3.- Velásquez D, satisfacción de las madres de niños Hospitalizados en Pediatría sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón,Lima -Peru,2013 [ Tesis].[Sitio en internet].Disponible en

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2291/Velasquez\\_Titulo\\_Diana\\_Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2291/Velasquez_Titulo_Diana_Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

4.-Ochoa V, Lee, Arroyo G, et al, Recomendaciones para mejorar la atención de Enfermería, Revista Conamed, México, 2003, (8) ,19-26p, [Sitio internet].Disponible en [http:// Dialnet-](http:// Dialnet-RecomendacionesParaMejorarLaAtencionEnEnfermeria-4052856%20(6).pdf)

[RecomendacionesParaMejorarLaAtencionEnEnfermeria-4052856%20\(6\).pdf](http:// Dialnet-RecomendacionesParaMejorarLaAtencionEnEnfermeria-4052856%20(6).pdf)

5.- Sánchez M, Evaluación del trato: Perspectiva del usuario del consultorio Externo del Hospital General del Seguro Social de México .Rev. Educativa Salud Publica [Sitio en internet ], México, 2012,255-284p.Disponible en:<http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8MarthaSanchezCh.pdf>

6.- Muñoz C,Percepción de la calidad de Servicio en la Emergencia Pediátrica .Estudio Multicentrico .Red Rebagliati, Es salud ,[ Sitio internet ]. Perú.Revista de Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma, 2012, 19-24p.Disponible en:

<http://aulavirtual1.urp.edu.pe/ojs/index.php/RFMH/article/viewFile/152/147>

7.- Shimabuku R, Fernández, Carlos G, Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Revista del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2014,245-250p. ,[ Sitio internet ].Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/379/37932447006/>

8.- Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Colegio de enfermeros del Perú – Consejo Nacional. Lima – Perú. 2008. [Sitio en internet]. Disponible en: [http://cep.org.pe/download/NG\\_CDCE.pdf](http://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf)

9.- Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. Lima – Perú. 2016. [Sitio en Internet]. Disponible en:

[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina\\_sd.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf)

10.- Sangopanta G. Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del Servicio de Pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga en el periodo Diciembre 2013 – Mayo del 2014. Ambato – Ecuador. 2014. [Sitio en Internet]. Disponible en:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7972/1/Sangopanta%20Bonete%20Gladys%20Maria.pdf>

11.- Velásquez D, satisfacción de las madres de niños Hospitalizados en Pediatría sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno ,2013 [ TESIS].

Disponible en

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2291/Velasquez\\_Titulo\\_Diana\\_Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2291/Velasquez_Titulo_Diana_Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12.- -Castro H, Mendoza G. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Pediátrica del Centro Médico Naval [Tesis para optar el grado de Magister en Gestión de la Salud].Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2014.

13.- Bazán A, “satisfacción según Percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con Infección respiratoria aguda en el Hospital Dos de Mayo, Lima, 2013,[tesis] ,[Sitio en internet] .Disponible en

[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky\\_ga.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf)

15.- Ministerio de salud, Reglamento para la atención de Reclamos y quejas de los Usuarios de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Perú,2016[En línea]

Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2016/RM\\_224-2016-MINSA.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2016/RM_224-2016-MINSA.pdf)

16.- Zeithaml, V; Parasuraman, A. y Berry, L. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Editorial. Díaz de Santos. Madrid, España, 1993

ISBN: 9788479780616

17.- Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Colombia. Revista de ciencias administrativas y sociales, 2005; 65-77 p

Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>

18.- Balderas M, Administración de los Servicios de Enfermería .México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, 2012,150-186p

ISBN 978-607-15-06-855

19.- Junta Directiva de la Sociedad Española ,Calidad asistencial,Barcelona ,2001,[Sitio internet].Disponible en: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>.

20.- Ostos T, Velarde L, Plan de mejora –Internos de Enfermería. Universidad Peruana de los Andes [ Sitio en internet ].Lima –Perù,2016,6-79p

Disponible en : <https://es.slideshare.net/AloisiTomasGuillenGamarra/informe-hospital-sergio-bernales-aloisi-tomas-guillen-gamarra>

21.-Hernandez Guadalupe M, Cheverria S, et al .Factores que influyen en el cuidado de Enfermería perdido en pacientes de un hospital privado. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2015, México, (25),1-8p,[ Sitio internet]

22.- Martinez A, Chávez S, Guadalupe M, et al .Factores Inhibidores de la Calidad en los Servicios de Salud .Análisis desde la perspectiva de los Hospitales privados y públicos. Revista Conamed, 2009;(14):5-14p.

23.- Ministerio de Salud, Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos de Salud [En Línea ]. Lima-Perú; 2011. p .1-50

Disponible en:<http://www.minsa.gob.pe>

24.-Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Colegio de enfermeros del Perú – Consejo Nacional. Lima – Perú. 2008. [Sitio en internet]. Disponible en: [http://cep.org.pe/download/NG\\_CDCE.pdf](http://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf)

25.- Ortiz A .Dimensión de los Servicios de Enfermería [en línea] Montevideo, 2003, Marzo [citado: 2017 agosto 30](21) :[86-95pp].

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105217879009>.

26.- Marriner A, Raile M. Modelos y Teorías de Enfermería, 4ta. ed. Madrid: Harcourt; 2000,145 p

ISBN 0-323011934

27.-Fernández G, Paciente Pediátrico Hospitalizado, Departamento de Psicología Médica. Área Materno Infantil Facultad de Medicina.[Sitio Internet]

<http://www.dem.fmed.edu.uy/materno/ Disciplinas%20Asociadas/PACIENTE%20PEDIATRICO%20HOSPITALIZADO%20-%20Ps.%20Gabriela%20Fernandez.pdf>.

28.- Ortega Suarez Jiménez M, Añorve A, Corchado M, Cruz G, Quintero M, et al. Manual de Evaluación del Servicio de Calidad en Enfermería. México: Editorial Medica Panamericana; 2006 , p 1-15.

29.- Aguirre N ,Balmaceda Fresia L. Actitud del personal de Enfermería ante la rotación imprevistas por los servicios hospitalarios del Hospital Horacio de la Provincia del Neuquén Capital,Argentina ,2008,[ Tesis para optar el grado de Magister en Gestión de la Salud].

30.- Rodríguez L, Arias F ,Ornella Z,et al ,Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional brindado por el personal de enfermería durante la hospitalización en la unidad de cuidado intensivo de una clínica de IV nivel de la ciudad de Cúcuta ,Colombia, Revista Cuidarte,2016,(7):1297-1309p.

Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v7n2/v7n2a07.pdf>.

# ANEXOS

## ANEXO N ° 1

### INSTRUMENTO USADO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO BERNALES, 2017.

#### PRESENTACIÓN:

Estimadas Madres de Familia, tenga ustedes muy Buenos días Soy Gloria Roxana Cauti Puma, Estudiante del X Ciclo de Estudios de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, estoy realizando un Estudio de investigación con el objetivo de determinar su grado de satisfacción sobre el cuidado de Enfermería que reciben sus hijos durante su hospitalización ,por lo cual solicito su colaboración para la entrevista, expresándose que los resultados serán de carácter anónimo, confidencial y de fines exclusivas para la investigación a realizar.

#### DATOS GENERALES.

a) ¿Cuál es su edad?.....

15 -19 años ( )    30 – 34 años ( )    45 – 49 años ( )

20 - 24 años ( )    35 – 39 años ( )

25 – 29 años ( )    40 – 44 años ( )

b) ¿Cuál es su grado de instrucción?

No estudio ( )    Primaria ( )

Secundaria ( )    Superior ( )

c) ¿Cuál es la edad de su niño hospitalizado?.....

Menor de un año ( )    De 1-4 años ( )    De 5 -11 años ( )

d) ¿Cuántos días estuvo hospitalizado su menor hijo?.....

Menos de 48 horas ( )    Mas de 48 horas ( )    Una Semana ( )

**INSTRUCCIONES.**-Llene los espacios en blanco y marca con un aspa “X” las alternativas que cree usted más conveniente

SIEMPRE=3

AVECES=2

NUNCA=1

N° DE ITEMS	PERCEPCIONES DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1.-	Durante la hospitalización de su niño usted observo que las enfermeras (o) mostraron interés por mejorar y solucionar los problemas de salud de su niño.			
2.-	Usted observo que las enfermeras visitaron frecuentemente a su niño para verificar su estado de salud.			
3.-	Cuando su niño presentó algún problema las enfermeras respondieron rápidamente a su llamado para ayudarlo.			
4.-	Usted observo que las enfermeras que atendieron a su niño mostraron habilidad y destreza en el momento que brindaron sus cuidados.			
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
6.-	Cuando su niño llora debido a un malestar físico o por miedo, temor las enfermeras (o) lo atendieron con rapidez y prontitud, brindándole confort físico y apoyo emocional a su niño convaleciente.			
7-	Durante la hospitalización de su niño Usted observó que las enfermeras (o) le brindaron Oportunamente los medicamentos prescritos y realizaron los procedimientos en el horario programado.			
8.-	Las Enfermeras (o) le enseñaron a Usted como debe realizar los cuidados básicos para que su niño se sienta cómodo y logre satisfacer sus necesidades básicas. (Higiene,Alimentación,descanso y recreación)			
9.-	Durante la hospitalización de su niño ,las enfermeras (o) le mostraron disponibilidad de tiempo y voluntad de ayuda para atender las necesidades de su niño			
10.-	Para Usted la información que le brindaron las enfermeras(o) sobre la situación de salud ,los cuidados básicos y los cuidados terapéuticos ( Medicación ,nebulizaciones, canalización de vía )que su niño recibirá durante su hospitalización fue clara ,completa y precisa.			
11.-	Las enfermeras(o) que atendieron a su niño le brindaron la orientación adecuada y oportuna sobre los trámites administrativos que debe realizar (toma de exámenes radiológicos y de laboratorio)			
	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>			
12.-	Durante la hospitalización de su niño .Usted Observó que las enfermeras(o) mostraron calma ,seguridad, y Organización cuando brindaban sus Cuidados Terapéuticos			
13.-	Usted observó que las enfermeras que atendieron a su niño se preocuparon por supervisar que la cama y/o cuna, sillas de ruedas, camillas estén con barandas y en buenas condiciones para evitar caídas accidentales.			
14.-	Usted observó que las enfermeras (o) se lavaron las manos y se calzaron guantes antes de atender a su niño y de realizar algún procedimiento de Enfermería (canalización de vía, colocación de sondas, nebulizaciones).			
15-	Usted observo que las enfermeras que atendieron a su niño, se preocuparon por coordinar y supervisar que las dietas prescritas sean las adecuadas y lleguen en óptimas condiciones a una temperatura adecuada.			

16.-	Para Usted la atención de Enfermería, le inspiró confianza y seguridad.			
<b>DIMIENSIÓN EMPATÍA</b>				
17.-	Ud observo que las enfermeras (o) que atendieron a su niño lo trataron con amabilidad , respeto y paciencia.			
18.-	Durante la estancia hospitalaria de su niño, la enfermera que atendió a su niño, le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas.			
19-	Cuando usted estuvo triste y preocupada por el estado de salud de su niño, las enfermeras se acercaron a conversar con Usted y le brindaron el apoyo emocional (PALABRAS DE ALIENTO).			
20.-	Durante la hospitalización de su niño, las Enfermeras se preocuparon por cuidar el pudor y la privacidad de su niño, cuando le realizaron su aseo personal, sondaje vesical.			
21.-	Las enfermeras que atendieron a su niño fueron amable con Usted y le escucharon con atención a pesar de tener situaciones difíciles.			
<b>DIMENSIÓN :ASPECTOS TANGIBLES</b>				
22.-.-	Observó Usted que el servicio donde se encontró hospitalizado su niño contó con los insumos (gasas, guantes, etc.) y equipos necesarios para brindar un cuidado oportuno.			
23.-.-	Durante la hospitalización de su niño. Usted observó que los ambientes del servicio estuvieron limpios, ordenados y cómodos.			
24.-	Durante la hospitalización de su niño. Usted observó que las enfermeras(o) utiliza uniforme adecuado y peinado de apariencia pulcra y arreglada de acuerdo a las normas de la institución.			

## ANEXO N°2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados Madres de familia ,tenga ustedes muy buenos días ,Soy Gloria Roxana Cauti Puma, Estudiante del X Ciclo de Estudios de la Escuela Profesional de Enfermería,de la Universidad Cesar Vallejo ,estoy realizando un trabajo de Investigación con el objetivo de determinar su nivel de satisfacción sobre el Cuidado que brinda las Enfermeras a sus hijos durante su hospitalización ,por lo cual solicito su colaboración para la entrevista, expresándose que los resultados serán de carácter anónimo ,confidencial y de fines exclusivos para la investigación a realizar .

Yo.....en  
representación de mi menor hijo ,habiendo sido informada ,del propósito de la misma ,así como de los objetivos de dicha investigación ,declaro estar de acuerdo ,con mi participación en la investigación “Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el área de hospitalización pediátrica del Hospital Sergio Bernales 2017”,realizada por la Srta. Gloria Cauti Puma; estudiante de Enfermería de la UCV; en el cual me realizaran una entrevista, cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

.....

Firma de la paciente

.....

Firma del Investigador

**ANEXO N°3:**

**AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE DOCENCIA E INVESTIGACION DEL  
HOSPITAL SERGIO BERNALES PARA LA EJECUCION DE LA  
INVESTIGACIÓN**



PERU

MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL SERGIO E.  
BERNALES

OFICINA DE APOYO A LA  
DOCENCIA E INVESTIGACION

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**MEMO N°.** 230 **-2017-OF-ADEI-HSEB.**

A : Srta. CAUTI PUMA Gloria  
Asunto : Autorización para realizar aplicación de instrumento de tesis (Encuesta)  
Referencia : Oficio s/n. de fecha 08-05-2017.  
Fecha : **08 MAY 2017**

Mediante el presente me dirijo a usted, para dar respuesta al documento de la referencia y comunicarle que esta Jefatura luego de revisar su Trabajo de Investigación Titulado: "SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN AREA DE HOSPITALIZACION PEDIATRICA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES - 2017". Acepta su solicitud para la realización de su trabajo de Investigación, mediante la aplicación de instrumento de evaluación (Encuestas)

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES  
DE OSCAYOTO  
CAMP. N° 18131  
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACION

C.c  
Archivo  
OOOP/Sofia

## ANEXO Nº 4 : VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR 3 JUECES DE EXPERTOS



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES,2017.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1.-	Durante la hospitalización de su niño sintió que la Enfermera(o) se interesaba por mejorar y solucionar los problemas de salud de su niño.	✓		✓		✓		
2.-	Durante la hospitalización de su niño la enfermera (o) atendió de manera oportuna a su niño.	✓		✓		✓		
3.-	La enfermera respondió rápidamente a su llamado	✓		✓		✓		
4.-	Durante la hospitalización de su niño . La Enfermera visitó frecuentemente a su niño para verificar su estado de Salud.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
5.-	Cuando su niño llora debido a un malestar físico o por miedo ,temor ,la enfermera(o) resolvió dicho problema con rapidez y prontitud ,brindándole confort físico y apoyo emocional a su niño convaleciente.	✓		✓		✓		
6.-	Durante la hospitalización de su niño Usted Observó que la enfermera(o) le da los medicamentos prescritos y realiza los procedimientos a tiempo.	✓		✓		✓		
7.-	La Enfermera(o) le enseñó a Usted como debe realizar los cuidados básicos para que su niño se sienta cómodo y logre satisfacer sus necesidades básicas.(Higiene,Alimentación,descanso y recreación)	✓		✓		✓		
8.-	Durante la hospitalización de su niño ,la enfermera (o) le mostró disponibilidad de tiempo y voluntad de ayuda para atender las necesidades de su niño	✓		✓		✓		

9.-	Para Usted la información que le brindo la enfermera(o) sobre los medicamentos ,los cuidados básicos(lavado de manos) y los cuidados terapéuticos (nebulizaciones, canalización de vía )que su niño recibirá durante su hospitalización fue clara ,completa y precisa	✓		✓		✓		
10.-	Durante la estancia hospitalaria de su menor hijo ,la enfermera(o) que atendió a su niño le brindo la orientación adecuada y oportuna sobre los trámites administrativos que debe realizar (toma de exámenes radiológicos y de laboratorio)	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
11.-	Durante la hospitalización de su niño. Ud observo que la enfermera(o) mostrò Seguridad ,Calma y Organización cuando brindaba sus Cuidados terapéuticos .	✓		✓		✓		
12.-	Durante la hospitalización de su niño, la enfermera (o) que lo atendió, se preocupó por supervisar que la cama y/o cuna estén con barandas para evitar caídas accidentales.	✓		✓		✓		
13.-	Usted observó que la enfermera (o) se lavó las manos y se calzó guantes antes de atender a su niño y de realizar algún procedimiento de Enfermería(canalización de vía ,colocación de sondas ,nebulizaciones).	✓		✓		✓		
14.-	Usted observo que la enfermera que atendió a su niño, se preocupó por que las dietas prescritas lleguen en óptimas condiciones a una temperatura adecuada.	✓		✓		✓		
15.-	Para Usted la atención de Enfermería, le inspiró confianza y seguridad.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
16.-	Ud observo que la enfermera (o) que atendió a su niño lo trató con amabilidad , respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
17.-	Durante la estancia hospitalaria de su niño ,la enfermera que atendio a su niño ,le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas.	✓		✓		✓		
18.-	Cuando usted estuvo triste y preocupada por el estado de salud de su niño, la enfermera se acercó a conversar con Usted y le brindó el apoyo emocional (PALABRAS DE ALIENTO).	✓		✓		✓		
19.-	Durante la hospitalización de su niño, la Enfermera se preocupò por cuidar el pudor y la privacidad de su niño , cuando le realizaron su aseo personal, sondaje vesical.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5 :ASPECTOS TANGIBLES</b>								

20.-	Observó Usted que el servicio donde se encontró hospitalizado su niño contó con los insumos y equipos modernos necesarios para brindar una atención segura.	✓		✓		✓	
21.-	Durante la hospitalización de su niño. Usted observó que los ambientes del servicio estuvieron limpios, ordenados y cómodos.	✓		✓		✓	
22.-	Durante la hospitalización de su niño Usted observó que los equipos funcionaron adecuadamente	✓		✓		✓	
23.-	Observó que la enfermera (o) utiliza uniforme y peinado de apariencia pulcra y arreglada de acuerdo a las normas de la institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Items planteados suficientes.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: González Casimiro Que Yancó DNI: 08056166

Especialidad del validador: Adquiriente y Exter en Enfermería

26 Mayo 14  
.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
ANA M. GONZALES ESPINOZA  
MAGISTER EN ENFERMERIA  
ESPECIALISTA EN AD Y GESTION  
CEP-8321-RNE-9312

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES,2017.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1.	Durante la hospitalización de su niño usted observo que las enfermeras (o) mostraron interés por mejorar y solucionar los problemas de salud de su niño	✓		✓		✓		
2.	Usted observo que las enfermeras visitaron frecuentemente a su niño para verificar su estado de salud.	✓		✓		✓		
3.	Las enfermeras respondieron rápidamente a su llamado para ayudarle.	✓		✓		✓		
4.	Usted observo que las enfermeras que atendieron a su niño mostraron habilidad y destreza en el momento que brindaron sus cuidados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
5.	Cuando su niño llora debido a un malestar físico o por miedo, temor las enfermeras (o) lo atendieron con rapidez y prontitud, brindándole confort físico y apoyo emocional a su niño convaleciente	✓		✓		✓		
6.	Durante la hospitalización de su niño Usted observó que las enfermeras (o) le brindaron Oportunamente los medicamentos prescritos y realizaron los procedimientos en el horario programado.	✓		✓		✓		
7.	Las Enfermeras (o) le enseñaron a Usted como debe realizar los cuidados básicos para que su niño se sienta cómodo y logre satisfacer sus necesidades básicas. (Higiene,Alimentación,descanso y recreación)	✓		✓		✓		
8.	Durante la hospitalización de su niño ,las enfermeras (o) le mostraron disponibilidad de tiempo y voluntad de ayuda para atender las necesidades de su niño	✓		✓		✓		
9.	Para Usted la información que le brindaron las enfermeras(o) sobre la situación de salud ,los cuidados básicos y los cuidados terapéuticos ( Medicación ,nebulizaciones, canalización de vía	✓		✓		✓		

	)que su niño recibirá durante su hospitalización fue clara ,completa y precisa.						
10.	Las enfermeras(o) que atendieron a su niño le brindaron la orientación adecuada y oportuna sobre los trámites administrativos que debe realizar (toma de exámenes radiológicos y de laboratorio)	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>							
11	Durante la hospitalización de su niño .Usted Observó que las enfermeras(o) mostraron calma ,seguridad, y Organización cuando brindaban sus Cuidados Terapéuticos	✓		✓		✓	
12	Usted observó que las enfermeras que atendieron a su niño se preocuparon por supervisar que la cama y/o cuna, sillas de ruedas, camillas estén con barandas y en buenas condiciones para evitar caídas accidentales.	✓		✓		✓	
13	Usted observó que las enfermeras (o) se lavaron las manos y se calzaron guantes antes de atender a su niño y de realizar algún procedimiento de Enfermería (canalización de vía, colocación de sondas, nebulizaciones).	✓		✓		✓	
14	Usted observo que las enfermeras que atendieron a su niño, se preocuparon por coordinar y supervisar que las dietas prescritas sean las adecuadas y lleguen en óptimas condiciones a una temperatura adecuada.	✓		✓		✓	
15	Para Usted la atención de Enfermería, le inspiró confianza y seguridad	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>							
16	Usted observo que las enfermeras (o) que atendieron a su niño lo trataron con amabilidad , respeto y paciencia.	✓		✓		✓	
17	Cuando usted estuvo triste y preocupada por el estado de salud de su niño, las enfermeras se acercaron a conversar con Usted y le brindaron el apoyo emocional (PALABRAS DE ALIENTO).	✓		✓		✓	
18	Las enfermeras que atendieron a su niño fueron amable con Usted y le escucharon con atención a pesar de tener situaciones difíciles	✓		✓		✓	
19	Durante la hospitalización de su niño, las Enfermeras se preocuparon por cuidar el pudor y la privacidad de su niño, cuando	✓		✓		✓	

	le realizaron su aseo personal, sondaje vesical.						
20	Durante la estancia hospitalaria de su niño las enfermeras que atendieron a su niño le brindaron el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5 :ASPECTOS TANGIBLES</b>							
21	Observó Usted que el servicio donde se encontró hospitalizado su niño contó con los insumos (gasas , guantes, etc.) y equipos necesarios para brindar un cuidado oportuno.	✓		✓		✓	
22	Durante la hospitalización de su niño. Usted observó que los ambientes del servicio estuvieron limpios, ordenados y cómodos.	✓		✓		✓	
23	Durante la hospitalización de su niño. Usted observó que las enfermeras(o) utiliza uniforme adecuado y peinado de apariencia pulcra y arreglada de acuerdo a las normas de la institución.	✓		✓		✓	
24	Durante la hospitalización de su niño, usted observo que la enfermera se preocupó por propiciarle a su niño un ambiente acogedor para facilitarle su comodidad y descanso	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Maria A Fernandez Pacheco    DNI: \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: Maestra en Enfermería

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 8 de 7 ..... del 2017

  
 Lic. Maria Angela Fernandez P  
 CEP 75631 REE 768

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES,2017.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1.	Durante la hospitalización de su niño usted observo que las enfermeras (o) mostraron interés por mejorar y solucionar los problemas de salud de su niño	✓		✓		✓		
2.	Usted observo que las enfermeras visitaron frecuentemente a su niño para verificar su estado de salud.	✓		✓		✓		
3.	Las enfermeras respondieron rápidamente a su llamado para ayudarlo.	✓		✓		✓		
4.	Usted observo que las enfermeras que atendieron a su niño mostraron habilidad y destreza en el momento que brindaron sus cuidados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
5.	Cuando su niño llora debido a un malestar físico o por miedo, temor las enfermeras (o) lo atendieron con rapidez y prontitud, brindándole confort físico y apoyo emocional a su niño convaleciente	✓		✓		✓		
6.	Durante la hospitalización de su niño Usted observó que las enfermeras (o) le brindaron Oportunamente los medicamentos prescritos y realizaron los procedimientos en el horario programado.	✓		✓		✓		
7.	Las Enfermeras (o) le enseñaron a Usted como debe realizar los cuidados básicos para que su niño se sienta cómodo y logre satisfacer sus necesidades básicas. (Higiene,Alimentación,descanso y recreación)	✓		✓		✓		
8.	Durante la hospitalización de su niño ,las enfermeras (o) le mostraron disponibilidad de tiempo y voluntad de ayuda para atender las necesidades de su niño	✓		✓		✓		
9.	Para Usted la información que le brindaron las enfermeras(o) sobre la situación de salud ,los cuidados básicos y los cuidados terapéuticos ( Medicación ,nebulizaciones, canalización de vía	✓		✓		✓		

	)que su niño recibirá durante su hospitalización fue clara ,completa y precisa.						
10.	Las enfermeras(o) que atendieron a su niño le brindaron la orientación adecuada y oportuna sobre los trámites administrativos que debe realizar (toma de exámenes radiológicos y de laboratorio)	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>							
11	Durante la hospitalización de su niño .Usted Observó que las enfermeras(o) mostraron calma ,seguridad, y Organización cuando brindaban sus Cuidados Terapéuticos	✓		✓		✓	
12	Usted observó que las enfermeras que atendieron a su niño se preocuparon por supervisar que la cama y/o cuna, sillas de ruedas, camillas estén con barandas y en buenas condiciones para evitar caídas accidentales.	✓		✓		✓	
13	Usted observó que las enfermeras (o) se lavaron las manos y se calzaron guantes antes de atender a su niño y de realizar algún procedimiento de Enfermería (canalización de vía, colocación de sondas, nebulizaciones).	✓		✓		✓	
14	Usted observo que las enfermeras que atendieron a su niño, se preocuparon por coordinar y supervisar que las dietas prescritas sean las adecuadas y lleguen en óptimas condiciones a una temperatura adecuada.	✓		✓		✓	
15	Para Usted la atención de Enfermería, le inspiró confianza y seguridad	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>							
16	Usted observo que las enfermeras (o) que atendieron a su niño lo trataron con amabilidad , respeto y paciencia.	✓		✓		✓	
17	Cuando usted estuvo triste y preocupada por el estado de salud de su niño, las enfermeras se acercaron a conversar con Usted y le brindaron el apoyo emocional (PALABRAS DE ALIENTO).	✓		✓		✓	
18	Las enfermeras que atendieron a su niño fueron amable con Usted y le escucharon con atención a pesar de tener situaciones difíciles	✓		✓		✓	
19	Durante la hospitalización de su niño, las Enfermeras se preocuparon por cuidar el pudor y la privacidad de su niño, cuando	✓		✓		✓	

	le realizaron su aseo personal, sondaje vesical.						
20	Durante la estancia hospitalaria de su niño las enfermeras que atendieron a su niño le brindaron el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5 :ASPECTOS TANGIBLES</b>							
21	Observó Usted que el servicio donde se encontró hospitalizado su niño contó con los insumos (gasas , guantes, etc.) y equipos necesarios para brindar un cuidado oportuno.	✓		✓		✓	
22	Durante la hospitalización de su niño. Usted observó que los ambientes del servicio estuvieron limpios, ordenados y cómodos.	✓		✓		✓	
23	Durante la hospitalización de su niño. Usted observó que las enfermeras(o) utiliza uniforme adecuado y peinado de apariencia pulcra y arreglada de acuerdo a las normas de la institución.	✓		✓		✓	
24	Durante la hospitalización de su niño, usted observo que la enfermera se preocupó por propiciarle a su niño un ambiente acogedor para facilitarle su comodidad y descanso	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Meneses Le Rivo Mónica E    DNI: 09429302

Especialidad del validador: MG Gestión del Cuidado Experto

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 12 del 2017



Meneses Le Rivo Mónica E

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de hospitalización pediátrica del Hospital Sergio Bernales, 2017?</b></p>	<p><b>Objetivos Generales:</b> Determinar el nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1.-Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión fiabilidad en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas -2017 2.-Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión Capacidad de respuesta en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas- 2017. 3.-Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión seguridad en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas- 2017</p>	<p><b>SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA</b></p>	<p><b>D1:FIABILIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia Técnica y científica que muestra la enfermera</li> <li>• Muestra interés por resolver los problemas y necesidades del usuario y familiares.</li> <li>• Muestra habilidad y destreza cuando brinda sus cuidados.</li> </ul> <p><b>D2:CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda un cuidado oportuno y rápido.</li> <li>• Voluntad de ayuda</li> <li>• Disposición de Tiempo</li> <li>• Horario adecuado</li> </ul> <p><b>D3 :SEGURIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra calma, organización y destreza cuando brinda sus cuidados.</li> </ul>	<p>-Tiene un enfoque Cuantitativo</p> <p><b>-Es descriptivo</b> Tiene un diseño no experimental, con corte transversal porque recogerá datos sin la manipulación de la variable en un período de tiempo específico.</p> <p><b>Es prospectivo</b> porque se recogieron los</p>

	<p>4.-Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión empatía en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas- 2017.</p> <p>5.-Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el Cuidado que brinda la enfermera según la dimensión de los Aspectos Tangibles del servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas- 2017.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee conocimientos en bioseguridad.</li> <li>• Se preocupa por proteger la seguridad del paciente, supervisa que las dietas sean las adecuadas.</li> <li>• Previene caídas y accidentes.</li> </ul> <p><b>D4 :EMPATIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato cordial, amable y con paciencia</li> <li>• Muestra capacidad de escucha activa.</li> <li>• Se preocupa por los clientes comprende sus necesidades</li> </ul> <p><b>D5: ASPECTOS TANGIBLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instalaciones y ambientes del servicio se encuentran limpio, ordenados y cómodos.</li> <li>➤ Apariencia del personal que brinda es pulcra y ordenada.</li> <li>➤ El servicio cuenta con los equipos e insumos necesarios para brindar un cuidado adecuado</li> </ul>	<p>datos conforme se iban presentando en el momento dado.</p> <p><b>INSTRUMENTO Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>TÈCNICA</b> :Entrevista</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario de opinión</p>
--	---	--	--	--

**ANEXO N°6**

**CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS DE LAS MADRES DE NIÑOS  
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL  
SERGIO BERNALES, 2017**

<b>DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
	<i>menor de 20</i>	4	4.17%
<b>Edad de la madre</b>	21-25	26	27.08%
	26-30	25	26.04%
	31 a más	41	42.71%
	<i>Primaria</i>	20	20.8%
<b>Grado de instrucción de la madre</b>	<i>Secundaria</i>	74	77.1%
	<i>Superior</i>	2	2.1%
<b>Edad del niño</b>	<i>2 meses -1 año</i>	30	31.25%
	1 - 2 años	31	32.29%
	2 años - 4 años a 11m	35	36.46%
<b>Tiempo de hospitalización del niño</b>	<i>más de 48 horas</i>	81	84.4%
	<i>una semana</i>	15	15.6%

**Fuente: Instrumento elaborado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas,2017**

## ANEXO N° 7

### TABLA DE CÒDIGO DE DATOS GENERALES

N°	VARIABLES GENERALES	CATEGORÍA	CÓDIGO
<b>a</b>	EDAD DE LA MADRE	MENOR DE 20 21-25 26-30 31AÑOS A MAS	1 2 3 4
<b>b</b>	DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN	MAS DE 48 HORAS 1 SEMANA 1MES	1 2 3
<b>c</b>	GRADO DE INSTRUCCIÓN	NO ESTUDIO PRIMARIA SECUNDARIA SUPERIOR	1 2 3 4
<b>d</b>	EDAD DEL NIÑO HOSPITALIZADO	2m-1año 1a-2año 2-4a11m 5-11m29d	1 2 3 4

**Fuente: Instrumento elaborado y aplicado a las madres cuyos niños estuvieron hospitalizados HSB-Comas,201**

## ANEXO 8: TABLA DE MATRIZ DE DATOS POR DIMENSIONES

	EDADN	TIEMPO_HOSPITALIZACION	NIVEL_INSTRUCCION	EDADM	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PREGUNTA21	PREGUNTA22	PREGUNTA23	pregunta24		
1	4	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	
2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
5	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	
6	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
7	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
8	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
9	1	2	3	4	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
10	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
11	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	
12	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3
13	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	
14	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	
15	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
17	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	
18	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	3	2	1	
19	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	1	
20	1	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	2	1	3	1	3	3	3	1	
21	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	
22	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	
23	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	
24	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
25	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	
26	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	
29	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	
30	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	1	1	3	2	2	2	1	
31	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	
32	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	2	2	
33	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2

	EDADN	TIEMPO HO SPITALIZACION	NIVEL_INST RUCCION	EDADM	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PREGUNTA21	PREGUNTA22	PREGUNTA23	PREGUNTA24
34	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2
35	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1
36	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
37	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1
38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
40	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
41	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1
42	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	1	3	2	2	2	1
43	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1
44	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	2
45	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2
46	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2
47	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1
48	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
49	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1
50	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
51	3	2	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	1
52	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
53	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1
54	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	1	3	2	2	2	1
55	4	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
56	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2
57	4	2	2	4	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2
58	1	2	2	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
59	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3
60	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
61	2	2	3	4	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
62	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2
63	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
64	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3
65	1	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3
66	1	2	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	2

	EDADN	TIEMPO_HOSPITALIZACION	NIVEL_INSTRUCCION	EDADM	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PREGUNTA21	PREGUNTA22	PREGUNTA23	pregunta24	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
68	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
69	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
70	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
71	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
72	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
73	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2
74	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2
75	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
76	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	
77	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2
78	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2
79	3	3	3	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
80	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	
81	3	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3
82	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
83	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
84	2	2	3	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
85	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
86	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
87	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3
88	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3
89	4	2	2	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
90	1	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
91	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
92	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3
93	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3
94	1	2	3	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
95	1	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
96	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2

## ANEXO N°9

### DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para determinar la muestra en una población de estudio finita se utilizó un muestreo aleatorio simple cuya fórmula es la siguiente:

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

$$n = 128 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 = 96$$

$$n = 128 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 = 96$$

$$(128-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5$$

#### Dónde:

Población N =128

Nivel de confianza  $Z^2 = 95\%$  o 1,96

Error muestral  $E^2 = 5\%=0.05$

Proporción a favor p =50%= 0.5

Proporción en contra q =50%= 0.5

## ANEXO Nº 10

### MEDICIÓN DE LA VARIABLE

Para la categorización de la variable satisfacción y sus dimensiones se utilizó la Escala de Estaninos para ello se evalúa las 24 preguntas de 96 sujetos de estudio, mediante la pruebas estadística de tendencia central media, desviación estándar se otorga los rangos y puntuaciones a cada dimensión.

Valor límite alto/medio =  $x + 0.75 (DS)$

Valor límite medio /bajo =  $x - 0.75 + (DS)$

Dónde:

X = promedio o media

DS = desviación estándar

### RANGOS Y PUNTUACIONES DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL

Estadísticos		
total		
<b>N</b>	<b>Válido</b>	96
	<b>Perdidos</b>	0
<b>Media</b>		54,28
<b>Desviación estándar</b>		9,350
<b>Mínimo</b>		39
<b>Máximo</b>		71
<b>I.SUPERIOR</b>	61,3	
<b>I.INFERIOR</b>	47,3	
<b>BAJO</b>	39 - 47	
<b>MEDIO</b>	48 - 61	
<b>ALTO</b>	62 - 71	

**RANGOS Y PUNTUACIONES DE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES  
SEGÚN DIMENSIONES**

Estadísticos						
		<b>Dime1</b>	<b>Dim2</b>	<b>Dim3</b>	<b>Dim4</b>	<b>Dim5</b>
<b>N</b>	<b>Válido</b>	96	96	96	96	96
	<b>Perdidos</b>	0	0	0	0	0
<b>Media</b>		9.0208	14.1146	11.4167	12.9688	6.7604
<b>Desviación estándar</b>		2.32596	2.77534	1.91760	3.07606	0.99202
<b>Mínimo</b>		5.00	8.00	8.00	8.00	5.00
<b>Máximo</b>		12.00	18.00	15.00	18.00	9.00
	<b>I.SUPERIOR</b>	10.77	16.20	12.85	15.28	7.50
<b>Estanino</b>	<b>I.INFERIOR</b>	7.28	12.03	9.98	10.66	6.02
	<b>BAJO</b>	5 – 7	8 -12	8 - 10	8 - 10	5 - 6
<b>Intervalos MEDIO</b>		8 – 10	13 - 16	11 - 12	11 - 15	7 - 8
	<b>ALTO</b>	11 – 12	17 - 18	13 - 15	16 - 18	8 - 9

## ANEXO Nº11: PRUEBA BINOMIAL

PRUEBA BINOMIAL													
variable	dimensiones	ITEMS	JURADO 1			JURADO 2			JURADO 3			P.VALOR	
			CLARIDAD	PERTENENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTENENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTENENCIA	RELEVANCIA		
SASTIFACCION DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(0)	fiabilidad	P1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313	
		P2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313	
		P3	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0,1640625
		P4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
	capacidad de respuesta	P5	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0,1640625
		P6	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0,1640625
		P7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
	SEGURIDAD	P11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P13	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,1640625
		P14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
	EMPATIA	P16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
	ASPECTOS TANGIBLES	P20	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0,1640625
		P21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P22	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0,1640625
		P23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
		P24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313

Se ha considerado favorable 1(si) y desfavorable 0 (no)

Si" p" es <0.05 el grado de concordancia de los ítems son aceptables por ser claros y entendibles

## ANEXO 12: PRUEBA PILOTO-ALFA DE CROMBACH

ARTIPANTES	DIMENSION FIABILIDAD				DIMENSION CAPACIDAD DE RESPETO						DIMENSION SEGURIDAD					DIMENSION EMPATIA				DIMENSION APECTO TANGIBLE				TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	p23		p24	
001	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	30
002	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41
003	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	38
004	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	28
005	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	35
006	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	32
007	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	38
008	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	27
009	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	26
010	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	38
011	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	29
012	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	29
013	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	34
014	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	34
015	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	33
016	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	39
017	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	34
018	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	3	2	1	26
019	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	25
020	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	2	1	3	32
ARIANZA	0,48421053	0,40789474	0,37894737	0,56842105	0,40789474	0,34473684	0,56842105	0,32631579	0,26052632	0,47368421	0,23947368	0,66052632	0,56842105	0,35789474	0,55526316	0,26315789	0,26052632	0,55526316	0,51315789	0,58947368	0,48421053	0,16842105	0,35789474	0,8	23,2	
AR.FILAS	0,02338688																									

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

k= Número de Ítems

$\sum S_i^2$  = Suma de las varianzas de cada ítem

K	24	SECCION 1	1,04347826
K-1	23	SECCION2	0,999
$\sum S_i^2$ =	0,02338688	ABSOLUTO	0,99899194
St 2 =	23,2	$\alpha$	1,04242638
$\alpha$			

### ANEXO 13 :CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Crombach .Su cálculo es mediante la siguiente formula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

k= Número de Ítems

$\sum S_i^2$  =Suma de las varianza de cada Ítems

$S_T^2$  = Varianza Total

**Donde:**

K=24

K-1= 24-1 =23

$\Sigma S_i^2=0,0233$

St 2 =23,2

**Reemplazando en la expresión:**

Se obtiene Alfa de Krombach=1,04

Por lo tanto el instrumento es confiable

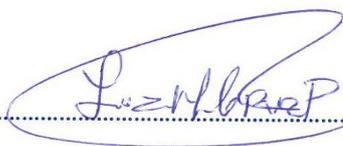
## ANEXO 14: ACTA DE AUTENTICIDAD DE LA TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, María Luz Cruz Pardo , docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de la Universidad Cesar vallejo Lima –Norte , revisor (a) de la tesis titulada **“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÀTRICA DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES ,COMAS-2017”** ,de la estudiante **GLORIA ROXANA CAUTI PUMA** ,constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: 08 de Enero 2018

  
 .....  
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 079.29355

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## ANEXO 15: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 2

Yo **CAUTI PUMA GLORIA ROXANA**, identificado con DNI N° 41649387, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA (O) EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES COMAS-2017”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33 .

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 416493987

FECHA: 8 de Enero del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## ANEXO 16: TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1049382378&o=900489092&lang=es

feedback studio 2017-2 9 de 11

**FACULTAD DE CIENCIAS MÈDICAS**

**ESCUELA ACADÈMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE OSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA, HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS-2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA:**

**AUTORA:**

GLORIA ROXANA CAUTI PUMA

**Resumen de coincidencias**

**23 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	ateneo.unism.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
4	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
5	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
7	pasajebarato.com Fuente de Internet	1 %	>
8	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
9	repositorio.ual.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>

Página: 1 de 87 Número de palabras: 18802

8:31 a. m.  
8/01/2018