



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS
SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL
SERVICIO DE PEDIATRIA. HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN,
CALLAO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

AUTORA

Br. LLUNCOR MORE, INGRID MARICRUZ 0000-0003-1272-5829

ASESOR

Mgtr. CRUZ PARDO, LUZ MARIA

MAGISTER EN ENFERMERIA 0000-0002-6165-5428

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

POLITICAS Y GESTION EN SALUD

LIMA - PERU

Año 2022

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primero a Dios, nuestro señor, por haberme dado la fuerza y salud para llegar hasta esta etapa de mi vida; en segundo lugar a mis padres y hermanas por brindarme su apoyo incondicional y por ser el principal motivo para esforzarme día tras día y llegar a ser una profesional, demostrándoles así que todo su esfuerzo valió la pena y se sientan orgullosos de mi persona. Y por último a todos aquellos que confiaron en mí y me apoyaron en este camino.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora que aposto por mí y me brindo todo el apoyo y la confianza para lograr este trabajo de investigación y a todos aquellos que me brindaron su apoyo para hacer este trabajo posible.

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autorización de publicación de tesis.....	iv
Acta de aprobación de originalidad de tesis	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Presentación.....	vii
Índice.....	viii

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	1
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	1
1.4 Formulación del problema.....	11
1.5 Justificación del estudio.....	11
1.6 Objetivo.....	11

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	12
2.2 Variables, Operacionalización.....	13
2.3 Población y muestra.....	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5 Métodos de análisis de datos.....	16
2.6 Aspectos éticos.....	16

III. RESULTADOS.....	17
----------------------	----

IV. DISCUSIÓN.....	23
--------------------	----

V. CONCLUSIÓN.....	28
--------------------	----

VI. RECOMENDACIONES.....	29
--------------------------	----

VII. REFERENCIAS.....	30
-----------------------	----

ANEXOS.....	33
-------------	----

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de los instrumentos

RESUMEN

La satisfacción de las madres es un indicador importante en la evaluación de la calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería; permite identificar aspectos para brindar cuidados que logren satisfacer las necesidades del usuario y su madre, cumpliendo con sus expectativas. **Objetivo:** determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017. **Material y Método:** Tipo de investigación descriptiva, diseño descriptivo, de corte transversal. La población estuvo constituida por 32 madres en el servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión. Se utilizó como instrumento un cuestionario diseñado por Doris Delgadillo Morales, Licenciada en enfermería para obtener su especialidad en Neonatología. **Resultados:** Se obtuvo que un 59% de las madres presentaron satisfacción alta, 41% satisfacción media y un 0% satisfacción baja hacia los cuidados recibidos por el profesional de enfermería. Según la Dimensión Técnico-Científica encontramos que un 87.5% de madres presentaron satisfacción alta y un 12.5% satisfacción media, dejando así un 0% de madres insatisfechas; en la Dimensión Humana un 56% de madres se mostró medianamente satisfecha, 31% satisfechas y 13% insatisfecha, por último en la Dimensión Entorno 66% de madres presento satisfacción media, 28% satisfacción alta y un 6% satisfacción baja. **Conclusiones:** Las madres de los niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del HNDAC, refirieron sentirse satisfechas con los cuidados en general brindados por la enfermera.

Palabras clave: Satisfacción, madres, cuidado de enfermería.

ABSTRACT

Mothers' satisfaction is an important indicator in the evaluation of the quality of care provided by the nursing professional; allows identifying aspects to provide care that meet the needs of the user and his mother, meeting their expectations. **Objective:** to determine the satisfaction of the mothers of children under 5 years of age regarding the care of the nursing professional in the Pediatric Service of the Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017. **Material and Method:** Type of descriptive research, descriptive design, cross-sectional design . The population was constituted by 32 mothers in the service of Pediatrics of the Hospital Daniel Alcides Carrión. A questionnaire designed by Doris Delgadillo Morales was used as instrument, graduated in nursing to obtain her specialty in Neonatology. **Results:** It was obtained that 59% of the mothers presented high satisfaction, 41% average satisfaction and 0% low satisfaction towards the care received by the nursing professional. According to the Technical-Scientific Dimension we found that 87.5% of mothers had high satisfaction and 12.5% mean satisfaction, thus leaving 0% of mothers unsatisfied; in the Human Dimension, 56% of mothers were moderately satisfied, 31% satisfied and 13% dissatisfied, finally in the Environment Dimension 66% of mothers presented average satisfaction, 28% satisfaction high and 6% satisfaction low. **Conclusions:** The mothers of children hospitalized in the Pediatric Service of HNDAC reported feeling satisfied with the general care provided by the nurse.

Key words: Satisfaction, mothers, nursing care.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los hospitales son un factor fundamental del sistema de atención de salud. Son instituciones sanitarias que cuentan con personal médico y otros profesionales organizados, que ofrecen servicios médicos y de enfermería y una gran diversidad de servicios que permiten brindar una atención en estado de enfermedades agudas, de convalecencia y de cuidados paliativos.¹

En la actualidad los hospitales forman parte de las experiencias vividas durante el transcurso de nuestras vidas, pero como toda experiencia debe satisfacer una necesidad, por ello, que hoy en día la satisfacción es un indicador que permite medir la calidad de los cuidados de enfermería, esto resulta de la percepción del mismo paciente o algún familiar de pacientes pediátricos.

El avance de la ciencia y la tecnología ha originado la automatización de trabajo del profesional de enfermería; pero ello no reemplaza la acción creadora y de apoyo de la enfermera hacia sus pacientes, los cuales manifestaran su grado de satisfacción ya sea con una sensación de agrado o de rechazo por la atención integral brindada por la enfermera. En el proceso de cambio de las organizaciones prestadoras de salud, el compromiso personal con la calidad y la calidez, no solo es elogiado, sino un paso indispensable en la meta hacia una cultura de calidad; la cual debe ser concebida como una forma o estilo de vida, que requiere, tener ciertas premisas, normas, valores y creencias para poder respetarla e involucrarla en los trabajadores.²

Existen muchos autores que definen el término satisfacción, pero para los autores Kotler y Keller (2006) la satisfacción del cliente se define como una sensación de placer o de decepción que es el resultado de la comparación entre la experiencia del producto con las expectativas previas. Si los resultados no cumplen en su totalidad con las expectativas, el cliente quedara insatisfecho. Por otro lado si los resultados satisfacen las expectativas del usuario, este quedara satisfecho. Y por último si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.³ Por ello para lograr una satisfacción plena de las necesidades de los usuarios debemos superar por mucho las expectativas de este, para así poder lograr la fidelidad de los usuarios hacia un servicio.

En el Perú, el Ministerio de Salud, refiere que la satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, cuyos resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad.⁴

Se entiende entonces que la satisfacción del cuidado es observada cuando existe coherencia o relación entre las expectativas y la experiencia vivida por los pacientes. El tener conocimiento en forma continua de las expectativas del paciente, permitirá a los profesionales de enfermería planear y dirigir cuidados de calidad, además deberá tener en cuenta que las exigencias y necesidades de los pacientes se varían según los avances tecnológicos y económicos del país, así como los cambios generados por la misma sociedad.⁵

En Ecuador Sangopata G. en Junio del 2014 desarrollo un estudio titulado: 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 del Hospital Provincial General Latacunga en el periodo Diciembre 2013 – Mayo del 2014. Su muestra para el presente estudio estuvo conformada por 123 madres de los niños hospitalizados. La técnica empleada fue la entrevista, y el instrumento la encuesta, la misma que fue aplicada en los turnos de mañana, tarde y noche durante 2 meses. Las respuestas de las madres, respecto a su satisfacción en relación a la atención de enfermería, de un total de 123 (100%) madres, 15% tienen satisfacción baja, 42% medio y 43% alto. Con los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe confianza con la enfermera, hay igualdad en el trato, existe interés por partes del profesional y se utiliza lenguaje verbal accesible con las madres y los niños. Así mismo puntos de menor relevancia son: déficit en orientación sobre las normas del servicio, información acerca de las actividades de enfermería, en el saludo, la privacidad, brindar una atención inmediata y oportuna y déficit relación en la comunicación paciente – enfermera.⁶

Para poder lograr como resultado una satisfacción alta es importante recordar la importancia de mantener informada a la madre de todos los procedimientos que se les está realizando a su menor hijo, el brindar un saludo y respetar la privacidad del niño y su madre no solo satisface por completo a la madre sino demuestra la calidad de profesional que es el personal de enfermería.

En una Revista de actualizaciones de Enfermería en Colombia, citada por Medina en su estudio, refiere que la confianza que deposita la madre en la enfermera y demás miembros del equipo de salud, depende del grado de satisfacción que ella refiere acerca de los cuidados que estos profesionales le brinden a su hijo, sin embargo, la madre precisa recibir una información adecuada sobre la evolución de la salud de su hijo durante su hospitalización por parte de la enfermera, ya que es ella la que está siempre con su hijo; a lo largo de la hospitalización existe el reconocimiento de la madre respecto a la adecuada labor del profesional de enfermería, pero este reconocimiento sería mayor si esta labor tuviera en cuenta el grado de comunicación hacia las madres, considerando una información clara, oportuna y precisa.⁷

Según Donavedian, la satisfacción en salud, es uno de los resultados humanísticos considerado como la aprobación final de la calidad de atención y refleja la habilidad del personal para satisfacer las necesidades de los pacientes y la familia. En este sentido, considera que toda persona satisfecha continuara usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con el personal y cumplirá con los regímenes de cuidado.⁸

Según Robbins & Coulter, la satisfacción del usuario se convierte en un factor importante para poder obtener la fidelidad de los clientes, pero a menudo las empresas no se ocupan de este factor puesto que no se preocupan de medir cual es el real grado de satisfacción de sus clientes. Aluden que al no recibir quejas, todo marcha a la perfección, pero esto es un error, porque no siempre la mayoría de los clientes insatisfechos se queja, simplemente dejan de adquirir un producto o servicio y buscan otras opciones que cumplan satisfaciendo sus necesidades básicas superando sus expectativas.⁹

Hoy en día un requisito indispensable para todo servicio de salud es poder lograr la satisfacción plena del usuario, y en general para toda institución prestadora de un servicio. Es por ello que el tener un cliente satisfecho trae consigo tres beneficios principales para la institución, los cuales se resumen en: primer beneficio, el cliente satisfecho, por lo general vuelve a hacer uso del servicio. Segundo beneficio, es que el cliente satisfecho hace un efecto multiplicador a otros respecto a sus experiencias positivas con un producto o servicio. Y Tercer beneficio, es que el cliente satisfecho abandona a la competencia y rechaza sus ofertas.¹⁰ Esto quiere decir que mientras mayor sea la satisfacción del cliente mayor será la fidelidad de este con la institución, y al mismo tiempo se estará generando un difusión gratuita del servicio.

Cuando hablamos de satisfacción sabemos que este está conformado por tres elementos importantes que son: Rendimiento percibido, se refiere al cumplimiento de la labor del profesional, es decir, lo que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio, se basa en los resultados que este obtiene con el producto (percepciones). Las expectativas, que son las esperanzas que los clientes tienen al obtener un producto o servicio. Es de suma importancia hacer un seguimiento constante a las expectativas para así poder determinar si estas se encuentran dentro de lo que la empresa puede proporcionar, si éstas coinciden o no con las expectativas que genera la competencia y si concuerdan con lo que el cliente promedio espera. Y por último los niveles de Satisfacción, los usuarios de un servicio luego de hacer uso de este, experimentan tres niveles de satisfacción, los cuales son: insatisfacción, es el sentimiento de decepción que experimenta el usuario cuando el producto o servicio no alcanza sus expectativas. Satisfacción, se produce cuando el producto o servicio provoca una sensación de placer o bienestar como resultado de la experiencia vivida, la cual coincide con las expectativas previa. Y tercero complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.¹¹

Según sea el nivel de satisfacción que refiera el usuario, se puede determinar el grado de fidelidad hacia un servicio, por ejemplo: Un usuario insatisfecho opta por emigrar con otro servidor de manera inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por otra parte, el cliente satisfecho será fiel a una marca, tan solo hasta que encuentre otra marca o servidor que le ofrezca más beneficios (lealtad

condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).¹¹

Como se sabe Avedis Donavedian, define la satisfacción como la apreciación final sobre la calidad de la atención, es por ello que para medir la satisfacción de los usuarios el Colegio de Enfermeros del Perú, en su documento titulado Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero, toma como referencia su modelo de calidad, que propone tres dimensiones las se expresan de la siguiente manera: Primero Dimensión: Técnico – Científica, referida a los aspectos científico técnicos de la atención, cuyas características básicas son: Efectividad, referida a la capacidad de lograr efectos positivos en el estado de salud de la población; Eficacia, referida al logro de los objetivos mediante aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas establecidas en el sistema de salud; Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados; Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias; Seguridad, la forma en que se prestan los servicios buscando optimizar los beneficios y disminuir riesgos para la salud del usuario; Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por las condición de salud del acompañante.

Segunda Dimensión: Humana, referida al aspecto interpersonal y valores con los que se brindan los cuidados a los usuarios, este a su vez tiene las siguientes características: Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona así como de la comunidad; Información completa, veraz, oportuna y clara para el usuario o para quien es responsable de él o ella; Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de todos los profesionales de la salud.

Y tercera Dimensión: Entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación,

limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.¹²

Según el Ministerio de Salud en el Perú determina que el estándar esperado de satisfacción tiene que ser mayor al 60% para ser aceptable o para que indique que existe un nivel de satisfacción alta, mientras que si el porcentaje de satisfacción está dentro del rango del 40 – 60% quiere decir que la satisfacción está en proceso o es de nivel medio, y si el porcentaje es menor del 40% nos demuestra que hay un nivel de insatisfacción, sujeto a variación según medición basal.¹³

Cuando mencionamos las dimensiones con la que se mide la satisfacción, existen estudios nacionales que demuestran cuál de estas dimensiones tiene el mayor porcentaje de satisfacción.

En Perú, Delgadillo D. en el 2014 se realizó un estudio titulado: Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013, el presente estudio se desarrolló bajo las siguientes características: tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, con un método descriptivo y de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante un muestreo probabilístico de proporción para poblaciones finitas y se obtuvo como resultado una muestra conformada por 33 madres. La técnica aplicada fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo Likert, que se aplicó previo consentimiento informado. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes del 100% (33), 61% (20) presentaron satisfacción media, 21% (7) satisfacción alta y 18% (6) satisfacción baja; según la dimensión Técnico–Científica, 61% (20) de madres presentaron satisfacción media; según la dimensión Humana 46% (15) de madres presentaron satisfacción media y según la dimensión Entorno 70% (23) de madres presentaron satisfacción media.¹⁴ En el presente estudio podemos identificar a la dimensión Entorno como la dimensión que mayor porcentaje de satisfacción de las madres presenta, pero aun teniendo un porcentaje mayor de satisfacción, se evidencia que la satisfacción es media, lo cual indica que hay aspectos negativos aun por mejorar.

Por otro lado, en Lima, Perú, López B. en el 2015 realizó un estudio denominado: Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa de Lima- Perú 2014, el método empleado fue el descriptivo de corte transversal, de nivel aplicativo y tipo cuantitativo. La población estuvo conformada por 81 madres. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala Likert modificada, el cual se aplicó previo consentimiento informado. El mencionado estudio dio como resultado que del 100% (81) de madres, el 61% (49) se mostraron medianamente satisfechas, un 22% (18) presentó insatisfacción y el 17% (14) se sintieron satisfechas. Según la dimensión técnica el 48% (39) de madres están medianamente satisfechas, un 32% (26) satisfechas y el 20% (16) insatisfecha. En la dimensión humana, un 55% (45) de madres se sintieron medianamente satisfechas, el 25% (19) satisfechas y un 20% (16) manifestó sentirse insatisfechas; y en la dimensión entorno, el 51% (41) de madres manifestaron sentirse medianamente satisfechas, el 27% (22) se sintieron insatisfechas y el 22% (9) se mostraron satisfechas.¹⁵ En este estudio podemos observar que la dimensión que obtiene mayor porcentaje de satisfacción es la Dimensión Humana, pero de igual manera con el estudio mencionado anteriormente este nivel de satisfacción solo es medio.

Así mismo en el Perú, Medina D. en el 2016 desarrolló el estudio titulado: Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada”, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo presentó un diseño de tipo no experimental, con un corte transversal. Fue realizado en una muestra de 113 madres seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico – por conveniencia, quienes estuvieron en su tercer día de internamiento por parto Distócico. Se aplicó 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 mostraron que el 27% de las madres mostraron satisfacción Alta, el 54% refirió sentirse medianamente satisfecha y un 19% presentó satisfacción baja. Para la dimensión Técnica un 59% de las madres presentaron satisfacción media, el 24% baja y un 17% satisfacción alta.

Según la dimensión Humana 68% de las madres presento un nivel de satisfacción media, el 14% baja y 18% e mostraron con una satisfacción alta. En la dimensión Entorno 80% presento satisfacción media y 20% satisfacción baja.⁷

Lograr la satisfacción de la madre va a depender mucho del apoyo informacional y la solución a sus dudas por parte del personal de enfermería, esta se sentirá tranquila y segura, siempre y cuando sepa lo que le pasa a su hijo; el poder participar de manera activa en su recuperación y el conocer los procedimientos que se le realiza va a aumentar la confianza que le brinde al profesional de enfermería y demás profesionales de la salud.

En un estudio realizado en Monterrey, México, por Moreno M, Interrial M, Saucedo P, Vásquez L, López J. en el 2011 titulado: Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados, el estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 127 madres de los niños (a) hospitalizados en una institución pública de Monterrey. Los resultados reflejaron que el manejo del dolor fue un factor importante para la satisfacción de las madres participante. La satisfacción de las madres con el servicio de hospitalización se asoció con la atención de enfermería.¹⁶

Por otro lado para hablar del trabajo de enfermería, tenemos que tener en cuenta la atención autónoma y la colaboración brindada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias; así mismo, comprende el promover la salud, prevenir enfermedades y la atención a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. Es por ello que hoy en día el profesional de enfermería es considerado un líder y factor clave en todos los equipos del sistema salud, porque centra sus cuidados no solo en la persona y su enfermedad, sino en su familia y comunidad, brindando una amplia diversidad de servicios en todos los niveles de atención.¹⁷

En un estudio publicado en Brasil en el 2014, se investigó la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente. Los hallazgos revelaron que ninguno de los cuidados que brindo el personal de enfermería alcanzó un nivel deseable de satisfacción, y que sólo dos aspectos fueron considerados seguros – higiene y conforto físico y nutrición e hidratación – ambos pertenecientes a las Necesidades

Humanas Básicas psico-biológicas. Con esto se llegó a la conclusión que el profesional de enfermería aún presenta dificultad para ampliar el alcance de sus cuidados, de manera que se debe incluir las necesidades emocionales y psico-espirituales de los pacientes para poder así cumplir con las expectativas de satisfacción.¹⁸ De acuerdo con este estudio, hoy en día el trabajo del personal de enfermería, solo se enfoca en satisfacer necesidades a nivel físico, dejando de lado la parte emocional y espiritual, que sabemos es parte de un cuidado holísticos, el cual debe de ser el eje principal del trabajo del enfermero.

De acuerdo a ello y por lo visto en el campo clínico en el área de pediatría, es de suma importancia, poner énfasis en brindar un cuidado de calidad, pero a la vez con mucha calidez, puesto que los niños son más sensibles y las experiencia son más traumáticas.

El termino cuidar se define como la acción de asistir a alguien en las diferentes etapas de la vida o que por presentar problemas en su estado de salud necesita de una atención y vigilancia especial.¹⁹

Hoy en día un gran número de enfermeras tienen un compromiso con la práctica profesional brindada a la persona, familia o comunidades, y lo demuestran haciéndose responsables de ofrecer cuidados específicos basados en las necesidades que viven las personas ante diversas experiencias de salud.

El cuidado comprende aspectos afectivos, concernientes a la actitud y compromiso, así como elementos técnicos, los cuales no pueden ser separados para otorgar los cuidados adecuados. Por lo tanto la práctica de enfermería va más allá del acto de cuidar incluye el "qué" del cuidado y el "cómo" de la interacción persona-enfermera, así mismo el cuidar implica integrar varios aspectos, tales como: las creencias, valores y costumbres de la persona, el análisis crítico, la aplicación correcta de los conocimientos, el análisis crítico, el juicio clínico y la intuición, la organización de los recursos y la evaluación de la calidad de las intervenciones.²⁰

Entonces brindar cuidados significa ser responsable de encargarse de individuos que dependen de otros por sus condiciones, conocimientos o estado de salud, por lo tanto,

podemos conceptualizar el Cuidado Enfermero como el “conjunto de funciones que desarrolla el profesional durante la atención al usuario, fundamentadas bajo el dominio de lo técnico-científico, orientadas a prevenir enfermedades, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad”.¹²

Así mismo el cuidado debe basarse en la reciprocidad y debe tener una calidad única y auténtica. La enfermera es la encargada de generar una armonía entre la mente, el cuerpo y el alma, para generar procesos de conocimiento de sí mismo. Desde este punto de vista, el cuidado no solo requiere que la enfermera sea científica, académica y clínica, sino también, un agente humanitario y moral que brinda cuidados humanos.²¹

Es por ello que los cuidados de enfermería suponen todas aquellas acciones basadas en conocimientos técnico-científicos y principios éticos que todo profesional de enfermería realiza siguiendo un orden, para atender a un paciente que demanda de su intervención.

Las características del cuidado dependerán del estado que presente el paciente y la familia, siendo de manera integral y holística para poder satisfacer todas sus necesidades.²²

Un estudio realizado en Lima, Perú, por Marky G. en el 2012 denominado: satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo, el presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 110 padres y 15 enfermeras evidenciado en siete oportunidades el cuidado. Como resultados se obtuvo que el 58.18% de los padres manifestó un nivel de satisfacción media, el 26.36% satisfacción baja y el 15.45% presento 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.²³ Con el presente estudio se puede ver que el cuidado enfermero es con mayor índice de regular a bueno.

Cuando se habla de satisfacción sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería, debemos tener en cuenta la teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, la cual sostiene debido a una reestructuración en los servicios de salud, existe un gran riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, lo cual hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal por parte del profesional de enfermería, no solo en la práctica clínica, sino también en el ámbito administrativo, educativo y de investigación. Así mismo ante lo expuesto considera que el enfermero debe de estar preparado para poder abordar al paciente y su familia desde un punto de vista integral, buscando satisfacer sus necesidades.²⁴

Es por ello, y ante todo lo expuesto, el desarrollo del presente trabajo tiene como propósito principal dar a conocer la satisfacción que tienen las madres con respecto a los cuidados que brinda el personal de enfermería a sus hijos en el servicio de pediatría, esto debido a que es un tema de interés para la salud pública y la gestión de los servicios de salud, ya que con ellos, se permitirá la evaluación de los aspectos positivos y negativos de los diferentes servicios de salud, para así poder actuar y generar estrategias que permitirán fortalecer lo positivo y mejorar lo negativo para poder garantizar una satisfacción plena en las madres.

Así mismo el presente estudio permitirá evaluar calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería, debido a que en todo servicio de salud lo que se busca es cumplir o superar las expectativas que tienen las madres sobre el cuidado que se les brindará a su hijo (a) y a ella, cumpliendo la demanda de satisfacción de las necesidades siempre con un enfoque holístico.

Del mismo modo el presente trabajo servirá como antecedente para nuevas investigaciones y como base para estrategias de solución a problemas de satisfacción.

Es por ello que frente a esta problemática se consideró importante realizar un estudio, planteándose la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión – Callao, 2017?

Por otro lado, para el presente estudio se plantea como objetivo principal determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017; y como objetivos específicos:

- Identificar la satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería según la dimensión técnico – científica.
- Identificar la satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería según la dimensión humana.
- Identificar la satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería según la dimensión entorno.

II. METODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACION

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental ya que no se manipulo la variable.

De tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal, porque se realizó en un tiempo determinado.

2.2. VARIABLES

2.2.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPRACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción de las madres	La satisfacción de la madre se define como un estado de ánimo que resulta de comparar el rendimiento percibido con las expectativas o esperanzas previas establecidas ante un producto o servicio.	<p>Es el sentimiento expresado de la madre acerca la calidad con la que se brindó cuidado desde su punto de vista, es sus tres dimensiones: técnico–científica, humana y entorno.</p> <p>La cual será obtenida mediante una encuesta tipo Likert, valorando en siempre, frecuentemente, algunas veces, raras veces y nunca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Técnico– Científica 	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficiencia ● Continuidad ● Seguridad ● Integralidad 	<p>Satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Alto ● Medio ● Bajo

			<ul style="list-style-type: none"> ● Humana 	<ul style="list-style-type: none"> ● Respeto a los derechos. ● Información completa. ● Interés manifiesto en la madre. ● Amabilidad ● Ética 	
			<ul style="list-style-type: none"> ● Entorno 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comodidad ● Ambientación ● Limpieza ● Orden ● Equipos 	

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el presente estudio la población estuvo conformada por 32 madres de los niños menores de 5 años que se encuentran hospitalizados por más de 24 horas en el servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión durante el mes de Junio, quienes cumplen con los criterios de inclusión y exclusión para el estudio.

Así mismo el presente estudio no conto con muestra, ya que, se trabajó con la totalidad de la población.

2.3.1. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Madres de los niños hospitalizados en el Servicio de Pediatría con más de 24 horas de hospitalización.
- Madres de niños menores de 5 años
- Madres que lean y hablen español.

Criterios de exclusión:

- Madres de los niños hospitalizados en otros servicios con menos de 24 horas de hospitalización.
- Madres de niños mayores de 5 años
- Madres con limitación para comunicarse.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La técnica que se utilizó para el estudio fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo Likert (Anexo N°1) el cual consta de 35 preguntas, esta fue aplicada en el turno de la tarde en el servicio de cirugía pediátrica a las madres de los niños que tenían mayor de 24 horas de hospitalización, la misma que permitió evaluar la satisfacción de acuerdo a sus tres dimensiones: Técnico-Científica (12 preguntas), Humana (12 preguntas) y Entorno (11); este cuestionario fue diseñado por Doris Delgadillo Morales, Licenciada en enfermería, en su estudio denominado: Satisfacción de la

medre del recién nacido sobre la calidad del cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013, para obtener el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología, teniendo como base el modelo de calidad de Avedis Donavedian (1980).

Este instrumento fue sometido a juicio de expertos; siendo procesada la información en la Tabla de Concordancia y prueba Binomial. (Anexo N° 5) Luego de realizar los ajustes necesarios sugeridos por los jueces; la autora del instrumento realizó la prueba piloto a fin de determinar la validez mediante la prueba ítem a ítem, test coeficiente de correlación de Pearson en el cual si la $r > 0.20$ los ítems serán válidos (Anexo N° 6) y la confiabilidad estadística mediante la prueba de Alfa de Crombach, para lo cual se obtuvo un valor > 0.5 . (Anexo N° 7).

Para la medición de las variables se utilizó la escala de Estanones, valorándose en satisfacción alta, media y baja; mediante esta escala se le da un rango de puntaje a los diferentes nivel de satisfacción, es así, que le da un rango a la satisfacción total y otro rango según las dimensiones Técnico – Científica, Humana y Entorno. (Anexo 8)

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:

Obtenidos los datos luego de la aplicación del instrumento se procedió a vaciarlos al programa EXCEL, de esta forma se obtuvieron los resultados de la problemática mediante gráficos de barras y/o tablas, los cuales permitieron analizar cómo se encuentran nuestra población objetiva, respecto a las dimensiones que se plantearon en el estudio , utilizando la estadística descriptiva.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

Para el desarrollo de la presente investigación se contemplaron los siguientes principios éticos:

- Autonomía: en el estudio solo se incluyó a la madre de los pacientes que acepten voluntariamente participar respetando su decisión
- No maleficencia: no se realizó ningún procedimiento que pueda hacerles daño a los participantes en este estudio.
- Beneficencia: se aplicó durante la entrevista, la investigadora pone en relevancia la necesidad de conocimiento en los sujetos de la investigación.
- Principio de confidencialidad: Esta investigación mantiene la confidencialidad de la información brindada por sus participantes.

III. RESULTADOS

TABLA 1

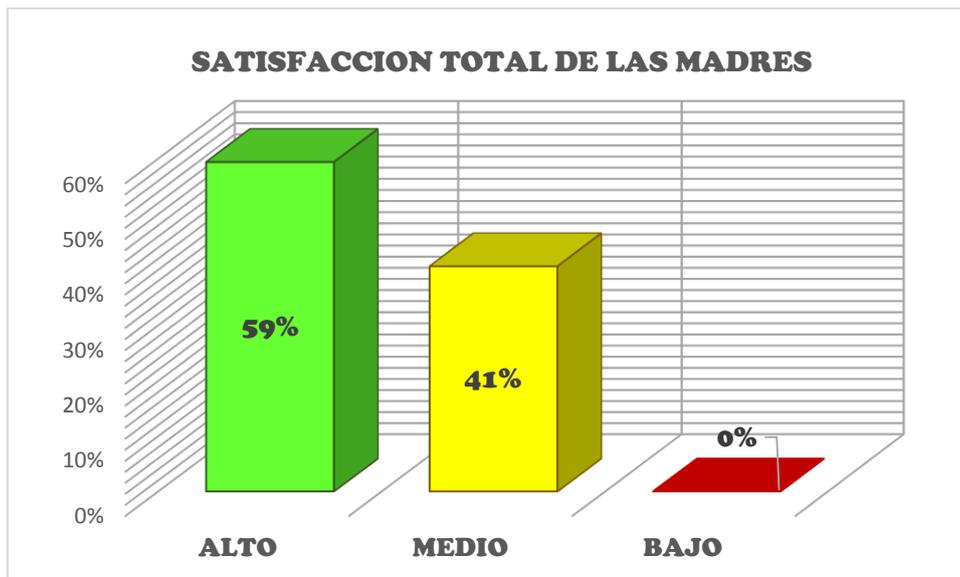
Características demográficas de la madre y de los niños menores de 5 años del Servicio de Pediatría, Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. 2017

ASPECTOS DEMOGRAFICOS		
DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	A	E
EDAD DE LA MADRE		
15 - 19 años	3	9%
20 - 24 años	7	22%
25 - 29 años	9	28%
30 - 34 años	6	19%
35 - 39 años	5	16%
40 - 44 años	2	6%
45 - 49 años	0	0%
TOTAL	32	100%
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
ANALFABETO	0	0%
PRIMARIA	2	6%
SECUNDARIA	9	28%
SUPERIOR TECNICO	15	47%
SUPERIOR UNIVERSITARIO	6	19%
TOTAL	32	100%
EDAD DE SU HIJO (A)		
MENOR DE 1 AÑO	2	6%
1 AÑO	8	25%
2 AÑOS	5	16%
3 AÑOS	6	19%
4 AÑOS	9	28%
5 AÑOS	2	6%
TOTAL	32	100%
SEXO DE SU HIJO (A)		
FEMENINO	14	44%
MASCULINO	18	56%
TOTAL	32	100%

En la tabla 1 se observa que el 28%(9) de las madres tienen entre 25 – 29 años de edad y el 22%(7) entre 20-24 años; en cuanto al grado de instrucción de la madre el 47 %(15) tienen grado de instrucción superior técnico. En cuanto al niño, un 28% (9) de ellos tienen 4 años y un 25%(8) 1 año de edad, en cuanto al sexo un 56%(18) de niños son de sexo masculino y el 44%(14) son del sexo femenino.

GRAFICO 2

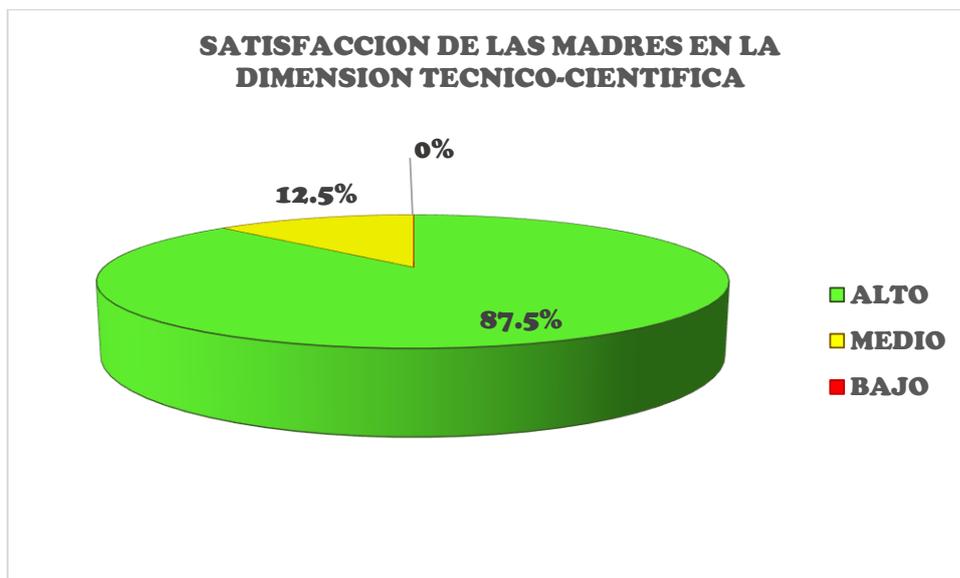
Satisfacción de la madre de niños menores de 5 años sobre los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. 2017



En el presente gráfico se muestra la satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años en el servicio de pediatría, el cual nos indica que un 59%(19) del total de las madres presentan una satisfacción alta, mientras que un 41% (13) presentan una satisfacción media, y ninguna madre presentó satisfacción baja.

GRAFICO 3

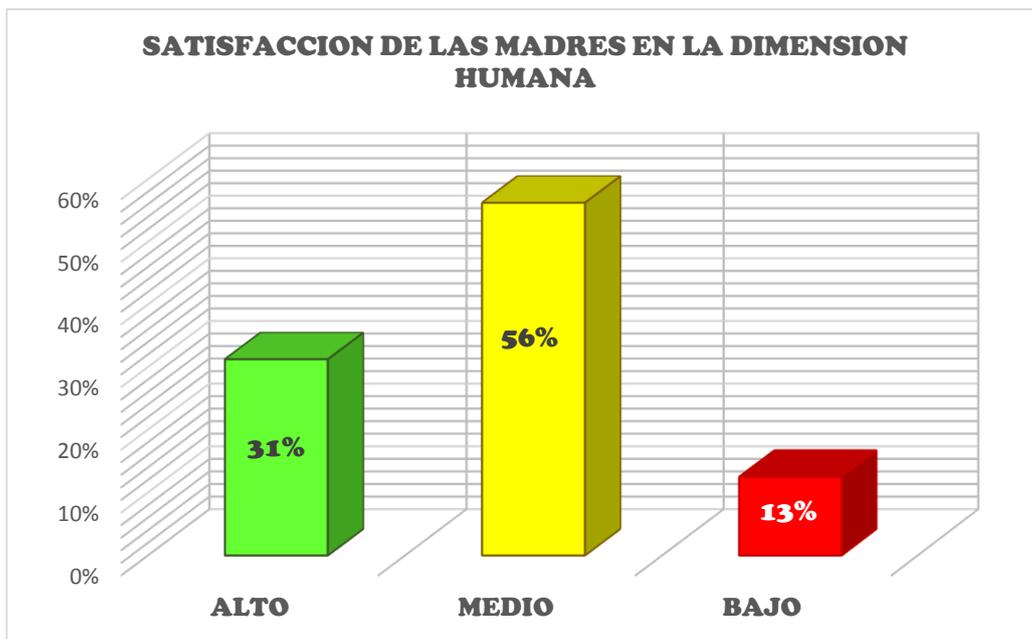
Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de enfermería según la Dimensión Técnico-Científica en el servicio de pediatría, Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. 2017



El gráfico 3 muestra la satisfacción de las madres según la Dimensión Técnico – Científica, se observa que un 87.5% (28) de las madres muestran una satisfacción alta, un 12.5% (4) tienen una satisfacción media y por último un 0% de satisfacción baja.

GRAFICO 4

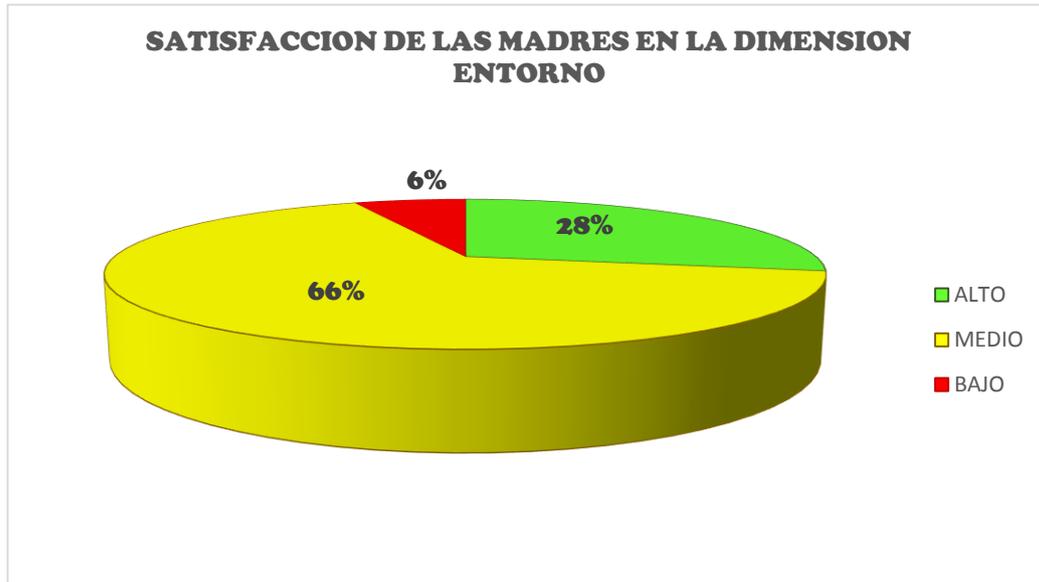
Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de enfermería según la Dimensión Humana en el servicio de pediatría, Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. 2017



En el presente gráfico se muestra la satisfacción de las madres según la Dimensión Humana, en la cual se observa que un 56% (18) de las madres presentan una satisfacción media, un 31% (10) presentaron satisfacción alta y un 13% (4) presentaron satisfacción baja.

GRAFICO 5

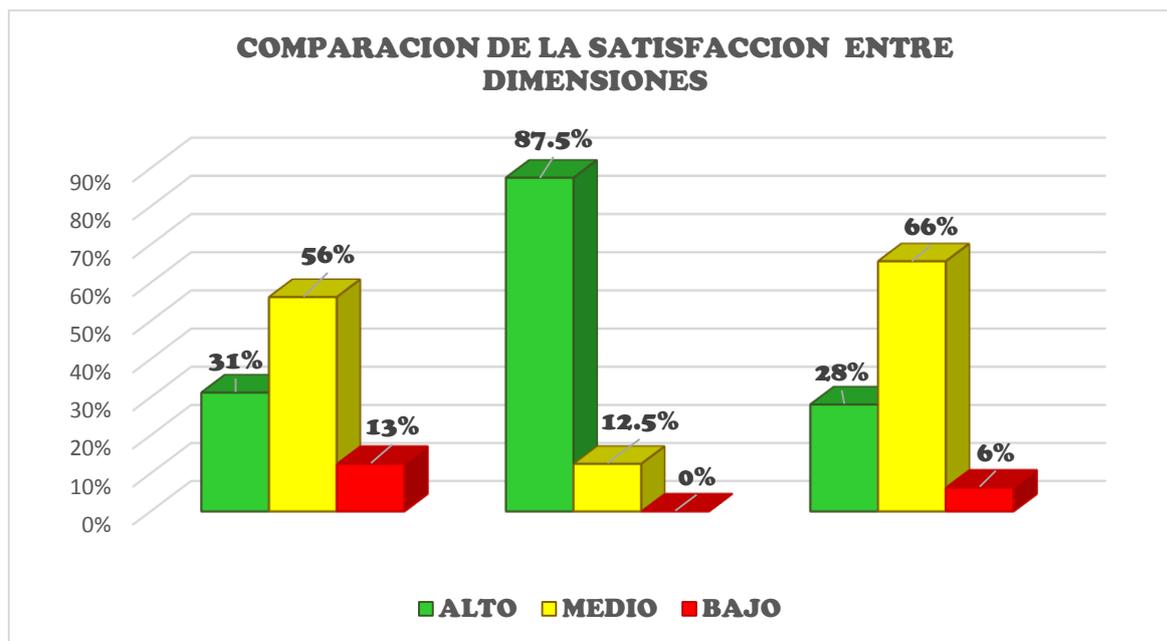
Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de enfermería según la Dimensión Entorno en el servicio de pediatría, Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. 2017



En el presente gráfico, se muestra la satisfacción de las madres según la Dimensión Entorno, en la cual se observa que solo un 66% (21) de las madres presentaron una satisfacción media, un 28% (9) tuvieron una satisfacción alta, y un 6% (2) de las madres tuvieron satisfacción baja.

GRAFICO 6

Comparativo de las dimensiones de la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. 2017



En el presente gráfico, se observa la satisfacción de las madres según las tres dimensiones establecidas por Avedis Donavedian, el cual muestra que la dimensión que tiene un mayor porcentaje de satisfacción es la Técnico – Científica con un 87.5% (28) que presentan satisfacción alta, seguida por la dimensión Entorno con un 66% (21) con una satisfacción media y un 56% (18) de satisfacción media en la dimensión Humana. Es así que se observa que la mayor satisfacción se obtiene de la Dimensión Técnico – Científica.

IV. DISCUSION

La satisfacción del usuario es un factor muy importante en el sistema de salud, puesto que ayuda a medir la calidad con la que se brinda la atención a la persona y familia; la finalidad con la que se evalúa es poder identificar, reconocer y actuar frente a las dificultades que presenta el equipo de salud que impide que brinde una atención de calidad, con la finalidad de crear estrategias que permitan la mejora en la calidad de atención.

Al realizar el presente estudio se tomó en cuenta algunas características de la madre y de los niños. Datos como la edad de la madre nos muestran que el 28% (9) de las madres tienen entre 25 a 29 años, seguida por un 22% (7) que tienen entre 20 a 24 años de edad; en cuanto al grado de instrucción un 47% (15) tienen un grado de instrucción superior técnico. Por otro lado, datos referente a los niños muestran que un 28% (9) tienen 4 años, seguido por un 25% (8) con 1 año de edad; en cuanto al sexo de los niños los resultados muestran que el 56% (18) son del sexo masculino y el 44% (14) del sexo femenino.

Con respecto al objetivo general: determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. 2017.

Los principales hallazgos fueron: el 59% (19) de las madres presentaron un nivel de satisfacción alta, y un 41% (13) un nivel de satisfacción media, y un 0% de madres insatisfechas. Un estudio realizado por Sangopata G. en Ecuador en el 2014, titulado "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 del Hospital Provincial General Latacunga en el periodo Diciembre 2013-Mayo de 2014, obtuvo resultado similares en donde se muestra que un 43% de madres presentaron un grado de satisfacción alto; un 42% satisfacción media y un 15% de madres insatisfechas.

La satisfacción es el grado de placer o decepción que obtenemos como resultados de una comparación de experiencia de un servicio o un producto versus las expectativas que se tenía de este.

Avedis Donavedian, determina 3 dimensiones para medir la calidad de atención, Técnico – Científica, Humana y Entorno; en el presente estudio existe madres medianamente satisfechas lo que nos indica que hay puntos que mejorar en el cuidado de enfermería; es importante reconocer el cuidado como la esencia de Enfermería, estos debieran estar constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la persona a hallar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia y ayudar a otro a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación ²¹, pudiendo lograr así una satisfacción plena en la persona, familia y comunidad.

Con respecto al objetivo específico 1: identificar la satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería según la Dimensión Técnico – Científico. en el presente estudio se obtuvo que un 87.5% (28) de madres encuestadas presentan satisfacción alta, 12.5% (4) una satisfacción media y un 0% satisfacción baja; la dimensión Técnico – Científica abarca 4 indicadores o características que, al ser evaluadas, permiten al profesional de enfermería lograr una satisfacción plena en el usuario; luego de clasificar las preguntas del instrumento por indicadores, fueron dos los que presentaron el mayor promedio de madres satisfechas los cuales fueron: el Indicador Eficiencia con un promedio de 44.8% y el Indicador Seguridad con un porcentaje promedio de 58.6% (Anexo10). Resultados diferentes encontramos en el estudio realizado por López B. en Lima en el 2015 en su estudio denominado “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa de Lima- Perú 2014 en donde se obtuvo que en la dimensión técnica el 48% (39) están medianamente satisfechas, 32% (26) satisfechas y 20% (16) insatisfecha.

La Dimensión Técnico – Científica se refiere a todos los aspectos técnicos con los que se realiza los cuidados, los cuales van a permitir la óptima recuperación y disminución de riesgos para el paciente y su familia; las características o indicadores básicos de esta dimensión son: eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.

De acuerdo a la clasificación de las preguntas por indicadores, las más resaltante y que obtuvieron mayor porcentaje de madres satisfechas fueron las siguientes: en el indicador Eficiencia , un 47% de madres refieren sentirse satisfechas ya que raras veces las enfermeras dejaron que suene las alarmas de los monitores, y un 47% refiere que los materiales que le pidieron (pañales, ropitas, cremas, etc.) siempre fueron suficientes para el cuidado de su niño; en el indicador Seguridad 69% de madres refieren satisfacción ya que su bebe se mantuvo protegido (nido de contención, cunetas), y un 79% refiere que nunca su bebe presento escaldaduras (Anexo 10).

Esto nos demuestra que el personal de enfermería está manejando sus principios técnicos de acuerdo a las normas, los cuales están permitiendo reducir los riesgos en el paciente hospitalizados.

Con respecto al objetivo específico 2: identificar la satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería según la Dimensión Humana, en el presente estudio se obtuvo que un 56% (18) de madres presentaron satisfacción media, un 31% (10) satisfacción alta, y un 13% (4) satisfacción baja; la Dimensión Humana tiene 5 indicadores o características que hacen que el cuidado que se brinda sea de calidad y con calidez. En este estudio el Indicador Respeto obtuvo un promedio de 47% de madres satisfechas, Ética un promedio de 59.5%; así mismo en Amabilidad solo un promedio de 37% de madres estuvieron satisfechas, en Información Completa un promedio de 41% y en Interés un promedio 44% de madres estuvieron satisfechas (Anexo 11). En algunos de los ítems evaluados se evidencio cierto grado de insatisfacción de las madres con la atención que se le brinda a su hijo (a) y a ella, esto se evidencia con un 41% (13) de las madres insatisfechas ya que refieren que nunca la enfermera se identificó y la saludo por su nombre”, un 38% (12) de las madres refirieron que raras veces sintieron que la enfermera se puso molesta cada vez que le solicito algo respecto a su bebe, un 56%(18) de madres refirieron que a veces la enfermera se demora en atender a su bebé , y un 53% (17) de madres refieren que siempre la recarga de trabajo siempre influyo negativamente a la calidad de cuidado que brindo la enfermera (Anexo 11).

Resultados similares encontramos en el estudio realizado por López B. en Lima. 2015, en su estudio “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa de Lima- Perú 2014 en donde se obtuvo que en la dimensión humana el 55% (45) están medianamente satisfechas, 25% (19) satisfechas y 20% (16) insatisfechas.

Para brindar un cuidado de calidad y obtener un grado de satisfacción alta en la persona y su familia, es importante la Dimensión Humana ya que el profesional de enfermería satisface las necesidades de afecto y entendimiento del paciente, debe mostrar respeto, interés, amabilidad, ética y brindar información completa. Según teorías del Cuidado Humano el Profesional de Enfermería transforma la ciencia en el “arte de cuidar”; Cuidar es preservar, asistir y ayudar a un individuo, preocuparse en él para mejorar sus condiciones no solamente de salud, sino de manera integral, es holístico, por tal razón al momento de brindarlos, se debe considerar cada persona con problemas de salud individualmente, dado que, todos no tienen las mismas necesidades, dolencias, intereses, credos, cultura, entre otros El cuidado humano, es aquel que involucra, la vocación, los conocimientos, espiritualidad, y responsabilidad, moral y ética para asistir a cada persona.²⁵

Con respecto al objetivo específico 3: identificar la satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería según la Dimensión Entorno, en el presente estudio se obtuvo que un 66% (21) de madres presentaron satisfacción media, un 28% (9) satisfacción alta, y un 6% (2) satisfacción baja. Así mismo la Dimensión Entorno contiene 5 indicadores de los cuales fueron 2 las que obtuvieron un porcentaje mayor de madres satisfechas, siendo estas: Indicador Limpieza con un promedio de 61% de madres satisfechas y Orden con un promedio 65.8%; pero también encontramos indicadores que hacen que se obtenga un porcentaje de satisfacción media y baja: en la Comodidad el 53% de madres resultó estar insatisfechas con respecto a que si los muebles son suficientes para la comodidad de ellas, Ambientación con 63% de madres se mostraron insatisfechas con respecto a la modernidad de las instalaciones, y en Equipos un promedio de 53.3% de madres insatisfechas con el funcionamiento, modernidad y cantidad adecuada de los aparatos (Anexo 12). Resultados diferentes

se encontramos en el estudio realizado por Medina D. en el Perú en el 2016 en su estudio denominado “Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada” en donde se obtuvo que en la dimensión entorno el 80% presento satisfacción media y 20% satisfacción baja.

La dimensión entorno abarca todo lo referido a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan un valor agregado para el usuario, esto implica un nivel vasco de limpieza, comodidad, ambientación, orden, privacidad, equipos y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.¹²

Es importante destacar aquellos puntos los cuales permiten obtener un porcentaje alto en cuanto a satisfacción media se refiere, estos son la limpieza de las cunetas y del servicio, el orden con el que trabaja el personal de enfermería, el orden y la adecuada distribución del servicio.

El Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión se encuentra ubicado en el sector San Juan de Dios, el cual tiene 76 años de fundado, es por ello que este servicio cuenta con una infraestructura antigua con instalaciones que no brindan la comodidad adecuada para los usuarios y sus familiares. Este servicio se divide en dos salones en donde se encuentran varias camas, lo cual no brinda la privacidad que necesita el niño y su madre.

V. CONCLUSIONES

1. Un alto porcentaje de madres de niños menores de 5 años presentan una satisfacción alta sobre el cuidado que les brinda el profesional de enfermería.
2. En la dimensión Técnico – Científica, la mayoría de madres presentaron satisfacción alta, esto se debe a que se están siguiendo los procesos adecuados para disminuir los riesgos y complicaciones durante la estadía hospitalaria del niño.
3. En la dimensión humana, un alto porcentaje de madres se mostraron medianamente satisfechas, esto debido a que percibieron que el personal de enfermería no las trataron con amabilidad, no mostro interés por atenderla y aclarar sus dudas.
4. En la dimensión entorno, se obtuvo un porcentaje alto de madres que presentaron satisfacción media, esto debido al insuficiente e inadecuado equipamiento del servicio y comodidad para satisfacer las necesidades de las madres y niños hospitalizados. Sin embargo, las madres están satisfechas con la limpieza y orden del servicio

VI. RECOMENDACIONES

- El Departamento de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión y la Jefatura del Servicio de Pediatría deben realizar capacitaciones permanentes al profesional de enfermería, con enfoque en el cuidado Humanizado, con el único objetivo de mejorar la calidad del cuidado y lograr un alto nivel de satisfacción de las madres y demás usuarios en las Dimensiones Humana.
- El Departamento de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión debe reportar y solicitar con insistencia, el mobiliario respectivo para cada servicio con la finalidad de brindar las comodidades al usuario.
- Se deben realizar estudios similares anualmente, con el objetivo de captar la percepción que tienen las madres sobre la calidad del cuidado que se les brinda durante su estadía prolongada en el servicio.
- Se debe realizar una encuesta de satisfacción del usuario a su egreso del hospital, con la finalidad de identificar los aspectos positivos y negativos de los cuidados brindados, para así crear estrategias de mejora continua.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Hospitales. [Acceso directo el 09 de octubre del 2015]. Disponible en: <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>
2. Uruce I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital “Santa María del Socorro” de Ica ,2016. Lima-Perú. 2017. [Sitio en internet]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/1345/Uruce_vi.pdf?sequence=1
3. Pontón H. Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicios de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el Municipio Maracaibo. Venezuela. 2009. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>
4. Satisfacción del usuario externo. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
5. Flores C. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. México, 2002. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/1159/1/1080116296.PDF>
6. 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>
7. 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
8. Massip C, Ortiz R, Llanta M, Peña M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad, La Habana, Cuba. 2008. [Sitio en internet]. Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
 9. Cullanco D. Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima 2015. Lima, Perú. 2015. [Sitio en internet]. Disponible en:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4908/1/Cullanco_Quiroz_Delia_2015.pdf
 10. Satisfacción al cliente. [Sitio en internet]. Disponible en:
<https://prezi.com/qzp5ulyqj0mj/elementos-que-conforman-la-satisfaccion-del-cliente/>
 11. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. 2005. [Sitio en internet]. Disponible en:
<http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
 12. 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
 13. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. [Sitio en internet]. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 14. Delgadillo D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2013, Lima – Perú. 2014. [Sitio en internet]. Disponible en:
<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4309>
 15. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima – Perú, Lima – Perú. 2015. [Sitio en internet]. Disponible en:

- http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf
16. Moreno M, Interrial M, Saucedo P, Vásquez L, López J. satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Monterrey, México. 2011. [Sitio en internet]. Disponible en: <file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLasMadresConLaAtencionASusHijosHospi-3690402.pdf>
 17. Enfermería. [Sitio en internet]. Disponible en: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_topics&view=article&id=189&Itemid=40855&lang=es
 18. Santana J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza mayo junio 2014, Brasil. 2014. [Sitio en internet]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
 19. Cuidar [sitio en internet]. Disponible en: <https://definicionabc.com/social/cuidar.php>
 20. Zarate R. La gestión del cuidado de enfermería. México. 2003. [sitio en internet]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
 21. Poblete M., Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Chile. 2017. [sitio en internet]. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18>
 22. Baez F, Nava V, Ramos L, Medina O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. Bogotá, Colombia. 2009. [sitio en internet]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S165759972009000200002&script=sci_arttext
 23. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo Diciembre 2012, Lima – Perú. 2013. [Sitio en Internet]. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf

24. El cuidado. [Sitio en internet]. Disponible en:
<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>
25. Cuidado humanizado. [Sitio en internet]. Disponible en:
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizado-enfermeria/>

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA. HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2017

Estimada madre de familia,

Mi nombre es Ingrid Lluncor More, soy estudiante de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, en esta ocasión se le presenta este cuestionario que tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción que tiene la madre con respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Pediatría.

INSTRUCCIONES

Llene los espacios en blanco y marca con un aspa "X" las alternativas que cree usted más conveniente.

DATOS GENERALES.

a) ¿Cuál es su edad?

b) ¿Cuál es su grado de instrucción?

Analfabeto ()

Superior Técnico ()

Primaria ()

Superior Universitario ()

Secundaria ()

c) ¿Cuál es la edad de su hijo (a)?

Menor de 1 año ()

1 año ()

2 años ()

3 años ()

4 años ()

5 años ()

d) Sexo de su hijo (a):

Femenino ()

Masculino ()

e) ¿Cuál es el color de uniforme de la enfermera?

.....

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

SP: Siempre

AV: Algunas veces

FT: Frecuentemente

UN: Nunca

RV: Rara vez

A continuación se le presentan algunas preguntas, básicamente sobre el servicio de Pediatría y las enfermeras que laboran en dichos servicios:

	DATOS ESPECIFICOS	SP	FT	AV	RV	UN
01	La enfermera se identificó y la saludo a usted por su nombre.					
02	Siente que la enfermera influyo positivamente en la salud de su bebe.					
03	Le informo sobre los cuidados que usted necesita conocer del bebe.					
04	Cuando le informo, utilizo un lenguaje difícil de entender.					
05	Le oriento adecuadamente sobre normas del servicio.					
06	Durante su permanencia ella estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba.					
07	Usted sintió que se puso molesta cada vez que le solicito algo respecto a su bebe.					
08	Trabajo conjuntamente con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible.					
09	Permaneció en su servicio durante el turno.					
10	Mostro desinterés en el estado de salud de su bebe.					
11	Le pregunto a usted sobre su estado de salud.					
12	Se mostró insegura cuando brindo sus cuidados.					
13	La forma como la trato, le produjo desconfianza para expresar lo que estaba sintiendo.					
14	Se demora cuando tiene que atender al bebe.					
15	Ella fue desordenada.					
16	Se lavó las manos antes y después de los procedimientos.					

17	Hablo por celular dentro del servicio.					
18	Dejo que suene la alarma de los monitores.					
19	Usted se sintió discriminada por la enfermera.					
20	La recarga de trabajo influyo negativamente en la calidad del cuidado que brindo la enfermera.					
21	Se encontró uniformada y limpia.					
22	Los materiales que le pidieron fueron suficientes (pañales, ropita, cremas, etc.)					
23	Su bebe estuvo expuesto a corrientes de aire.					
24	Su bebe se mantuvo protegido (nido de contención, cunetas).					
25	Su bebe presento escaldaduras.					
26	El servicio conto con muebles insuficientes para su comodidad.					
27	Las instalaciones son modernas.					
28	Están adecuadamente distribuidas.					
29	Los pasadizos tienen obstáculos.					
30	El servicio se encontró en desorden.					
31	Las incubadoras o cunetas se encontraron limpias.					
32	El servicio se mantuvo sucio.					
33	Los equipos del servicio son modernos.					
34	Los equipos funcionaron adecuadamente.					
35	Faltaron equipos y/o aparatos en el servicio.					

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION

ANEXO Nº 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, identificada con D.N.I..... A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Pediatría. Hospital Daniel A. Carrión – Callao. 2017”.

“Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”

Firma de la Participante

Autora del estudio
Ingrid Maricruz Lluncor More

ANEXO Nº 3**TABLA DE CODIGOS – DATOS GENERALES**

Nº	PREGUNTA	CATEGORIA	CODIGO
A	Edad de la madre	15 – 19 años	1
		20 – 24 años	2
		25 – 29 años	3
		30 – 34 años	4
		35 – 39 años	5
		40 – 44 años	6
		45 – 49 años	7
B	Grado de instrucción	Analfabeta	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior técnico	4
		Superior universitario	5
C	Edad de niño (a)	1mes – 1 año	1
		1– 2 años	2
		2– 3 años	3
		3 – 4 años	4
		4 – 5 años	5
D	Sexo del niño (a)	Masculino	1
		Femenino	2
E	Color de uniforme de la enfermera	Turquesa	3
		Blanco	2
		Otros	1

ANEXO Nº 4**TABLA DE CODIGOS – DATOS ESPECIFICOS**

Nº DE ITEMS	SIEMPRE	FRECUEN- TEMENTE	A VECES	ALGUNAS VECES	NUNCA
01	5	4	3	2	1
02	5	4	3	2	1
03	5	4	3	2	1
04	1	2	3	4	5
05	5	4	3	2	1
06	5	4	3	2	1
07	1	2	3	4	5
08	5	4	3	2	1
09	5	4	3	2	1
10	1	2	3	4	5
11	5	4	3	2	1
12	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5
15	1	2	3	4	5
16	5	4	3	2	1
17	1	2	3	4	5
18	1	2	3	4	5
19	1	2	3	4	5
20	1	2	3	4	5
21	5	4	3	2	1
22	5	4	3	2	1
23	1	2	3	4	5
24	5	4	3	2	1
25	1	2	3	4	5

26	1	2	3	4	5
27	5	4	3	2	1
28	5	4	3	2	1
29	1	2	3	4	5
30	1	2	3	4	5
31	5	4	3	2	1
32	1	2	3	4	5
33	5	4	3	2	1
34	5	4	3	2	1
35	1	2	3	4	5

ANEXO N°5
PRUEBA BINOMINAL

ITEM	NUMERO DE EXPERTOS								P
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
6	1	0	0	0	1	0	1	1	0.637
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004

Se ha considerado:

Favorables: 1 (si)

Desfavorables: 0 (no)

Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa.

&& En el ítem N° 6 el valor es > 0.05 , que corresponde a: Los ítems son claros y entendibles, por lo tanto se revisaron las preguntas de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

ANEXO N°6

VALIDEZ ESTADISTICA – INSTRUMENTO

Para la validez de los ítems del cuestionario se aplicó la formula “r de Pearson” en cada uno de los ítems de los resultados.

$$r = \frac{N\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2 \cdot N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

ITEM	PEARSON		ITEM	PEARSON
1	0.3		19	0.4
2	0.5		20	0.7
3	0.5		21	0.5
4	0.3		22	0.3
5	0.4		23	0.6
6	0.6		24	0.5
7	0.5		25	0.1
8	0.6		26	0.1
9	0.3		27	0.4
10	0.5		28	0.6
11	-0.4		29	0
12	0.5		30	0.2
13	0.3		31	0.5
14	0.4		32	0.3
15	0.5		33	0.3
16	0.2		34	0.3
17	-0.1		35	0.3
18	0.5			

Si $r > 0.20$ el instrumento es válido, excepto en el ítems 11, 17, 25, 26 y 30 que será considerado para el procesamiento de datos.

Por lo tanto el instrumento según el coeficiente de Pearson es válido.

ANEXO N° 7

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula de Alfa de Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Dónde:

$\sum Si^2$: Sumatoria de las varianzas de cada ítem.

St^2 : Varianza de los totales.

K: Numero de ítems (válidos).

Donde:

$$K = 31$$

$$K - 1 = 30$$

$$\sum Si^2 = 33$$

$$St^2 = 181.5$$

Reemplazando en la expresión (1):

Se obtiene Alfa de Crombach= 0.846

Por lo tanto el instrumento es confiable.

ANEXO Nº 8

MEDICION DE LA VARIABLE

Para la categorización de la variable satisfacción se utilizó la escala de Estanones y se procedió de la siguiente manera:

$$a = x - 0.75 (DS)$$

$$b = x + 0.75 (DS)$$

Dónde:

X = promedio de totales

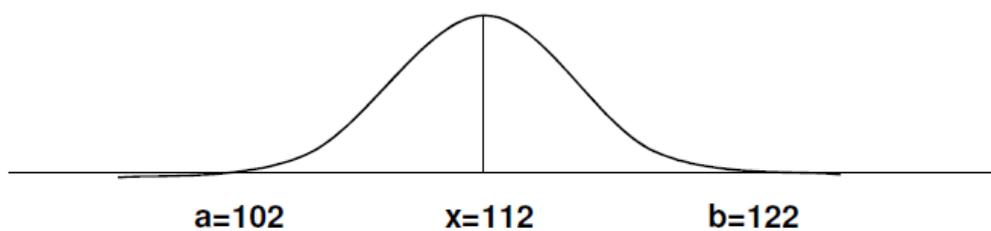
DS = desviación estándar

SATISFACCION TOTAL:

$$X = 112$$

$$DS = 13.47$$

- Alto: 123 a 142
- Medio: 102 a 122
- Bajo: 84 a 101

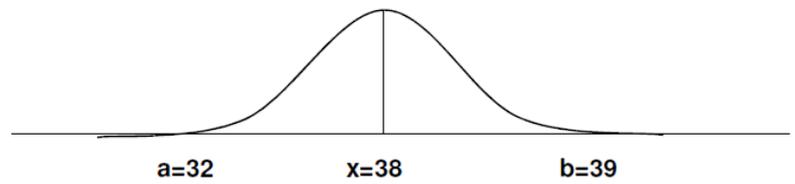


SATISFACCION DE LA DIMENSION TECNICA – CIENTIFICA_

$$X = 38$$

$$DS = 4.9$$

- Alto : 40 a 45
- Medio : 32 a 39
- Bajo : 26 a 31

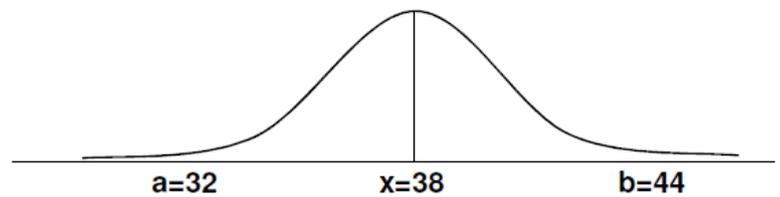


SATISFACCION DE DIMENSION HUMANA:

$$X = 38$$

$$DS = 8$$

- Alto : 45 a 53
- Medio : 32 a 44
- Bajo : 25 a 31

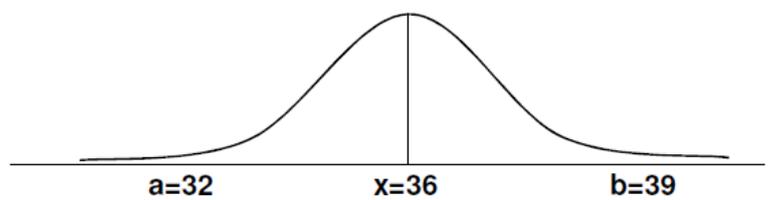


SATISFACCION DE DIMENSION ENTORNO:

$$X = 36$$

$$DS = 4.6$$

- Alto : 40 a 45
- Medio : 32 a 39
- Bajo : 26 a 31



ANEXO 9

TABLA MATRIZ DE DATOS POR DIMENSIONES

PREGUNTA PERSONA	P 1	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P1 3	P1 4	P1 9	P2 0	P2 1	P 2	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 6	P1 7	P1 8	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P1 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5		
PERS 1	1	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	1	5	5	3	3	5	5	1	5	5	5	3	1	3	5	5	1	4	5	3	5		
PERS 2	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	1	5	4	3	3	3	
PERS 3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	5	5	3	5	2	3	3	3	
PERS 4	1	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	5	1	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	5	5	4	4	5	
PERS 5	1	1	3	1	3	3	2	3	3	5	3	5	2	4	3	1	3	1	1	3	4	5	5	5	2	3	3	4	5	5	1	5	3	3	3	1	
PERS 6	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	2	4	5	5	3	2	3	5	3	3	5	3	3	3	3	
PERS 7	3	2	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	1	1	5	4	5	1	1	5	5	5	3	5	2	2	2	2
PERS 8	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3
PERS 9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	1	3	3	3	4	2	4	5	5	3	1	3	3	3	5	1	5	3	3	3	1	
PERS 10	3	4	1	1	2	3	3	4	3	5	1	5	4	4	4	2	5	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	2	5	4	4	5	2	3	1	1	
PERS 11	1	5	3	3	3	3	3	3	3	5	1	5	3	4	3	1	4	3	3	3	2	3	5	3	4	2	2	3	5	5	4	5	3	3	3	2	
PERS 12	1	5	5	3	2	3	3	4	2	3	1	5	3	5	4	1	5	3	2	4	5	3	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	2	
PERS 13	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	5	3	4	4	1	5	3	3	4	3	3	4	4	5	2	2	3	4	4	5	5	5	2	2	3	3
PERS 14	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	1	5	5	5	5	2	5	2	3	3	3	4	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	3	3	2	
PERS 15	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	5	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2	
PERS 16	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	1	5	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	2	2	3	5	5	5	5	5	2	3	3	
PERS 17	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	1	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	2	3	3	
PERS 18	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	2	5	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	2	3	4	5	5	4	5	2	3	3	
PERS 19	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	1	5	4	4	4	1	5	3	3	3	3	3	5	4	5	2	2	3	5	5	5	5	5	2	2	2	
PERS 20	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	1	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	2	2	4	5	4	5	5	3	4	3	3	
PERS 21	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	2	4	5	5	3	2	3	5	3	3	5	3	3	3	3	

PERS 22	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3
PERS 23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	1	3	3	3	4	2	4	5	5	3	1	3	3	3	5	1	5	3	3	1
PERS 24	3	4	1	1	2	3	3	4	3	5	1	5	4	4	4	2	5	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	2	5	4	4	5	2	3	1
PERS 25	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	1	5	5	5	5	2	5	2	3	3	3	4	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	3	3	2
PERS 26	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	5	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2
PERS 27	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	1	5	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	2	2	3	5	5	5	5	2	3	3
PERS 28	1	5	5	3	2	3	3	4	2	3	1	5	3	5	4	1	5	3	2	4	5	3	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	2	2	2
PERS 29	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	5	3	4	4	1	5	3	3	4	3	3	4	4	5	2	2	3	4	4	5	5	2	2	3
PERS 30	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	1	5	5	5	5	2	5	2	3	3	3	4	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	3	3	2
PERS 31	1	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	1	5	5	3	3	5	5	1	5	5	5	3	1	3	5	5	1	4	5	3	5
PERS 32	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	1	5	4	3	3	3

ANEXO 10

TABLA DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA. HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CALLAO. 2017

INDICADORES	PREGUNTA	SP		FT		AV		RV		N U		TOTAL		PROMEDIO INDICADOR
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
EFICIENCIA	02. Siente que la enfermera influyo positivamente en la salud de su bebe.	6	19%	12	38%	13	41%	1	3%	0	0%	32	100%	44.8%
	10. Mostro desinterés en el estado de salud de su bebe	2	6%	0	0%	6	19%	14	44%	10	31%	32	100%	
	18. Dejo que suene la alarma de los monitores.	0	0%	1	3%	9	28%	15	47%	7	22%	32	100%	
	22. Los materiales que le pidieron fueron suficientes (pañales, ropita, cremas, etc.)	15	47%	3	9%	11	34%	3	9%	0	0%	32	100%	
CONTINUIDAD	09. Permaneció en su servicio durante el turno.	14	44%	14	44%	2	6%	2	6%	0	0%	32	100%	42.5%
	17. Hablo por celular dentro del servicio.	1	3%	2	6%	13	41%	7	22%	9	28%	32	100%	
SEGURIDAD	12. Se mostró insegura cuando brindo sus cuidados.	0	0%	0	0%	5	16%	8	25%	19	59%	32	100%	58.6%
	16. Se lavó las manos antes y después de los procedimientos.	5	16%	2	6%	19	59%	4	13%	2	6%	32	100%	
	23. Su bebe estuvo expuesto a corrientes de aire.	3	9%	2	6%	11	34%	8	25%	8	25%	32	100%	
	24. Su bebe se mantuvo protegido (nido de contención, cunetas).	22	69%	9	28%	0	0%	0	0%	1	3%	32	100%	
	25. Su bebe presento escaldaduras.	0	0%	0	0%	1	3%	8	25%	23	72%	32	100%	
INTEGRALIDAD	11. Le pregunto a usted sobre su estado de salud.	3	9%	2	6%	5	16%	12	38%	10	31%	32	100%	38%

ANEXO 11

TABLA DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA. HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CALLAO. 2017

INDICADORES	PREGUNTA	SP		FT		AV		RV		N U		TOTAL		PROMEDIO INDICADOR
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
RESPECTO	19. Usted se sintió discriminada por la enfermera.	2	6%	0	0%	8	25%	7	22%	15	47%	32	100%	47%
INF. COMPLETA	03. Le informo sobre los cuidados que usted necesita conocer del bebe.	8	25%	10	31%	12	38%	1	3%	1	3%	32	100%	41%
	04. Cuando le informo, utilizo un lenguaje difícil de entender.	2	6%	0	0%	12	38%	7	22%	11	34%	32	100%	
	05. Le oriento adecuadamente sobre normas del servicio.	4	13%	9	28%	15	47%	1	3%	3	9%	32	100%	
INTERES	06. Durante su permanencia ella estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba.	2	6%	6	19%	14	44%	10	31%	0	0%	32	100%	44%
AMABILIDAD	01. La enfermera se identificó y la saludo a usted por su nombre.	0	0%	9	28%	9	28%	1	3%	13	41%	32	100%	37.6%
	07. Usted sintió que se puso molesta cada vez que le solicito algo respecto a su bebe.	0	0%	5	16%	10	31%	12	38%	5	16%	32	100%	
	13. La forma como la trato, le produjo desconfianza para expresar lo que estaba sintiendo.	0	0%	2	6%	10	31%	11	34%	9	28%	32	100%	
ETICA	08. Trabajo conjuntamente con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible.	4	13%	11	34%	12	38%	5	16%	0	0%	32	100%	59.5%
	14. Se demora cuando tiene que atender al bebe.	0	0%	10	31%	18	56%	4	13%	0	0%	32	100%	
	20. La recarga de trabajo influyo negativamente en la calidad del cuidado que brindo la enfermera.	17	53%	2	6%	3	9%	4	13%	6	19%	32	100%	
	21. Se encontró uniformada y limpia.	29	91%	3	9%	0	0%	0	0%	0	0%	32	100%	

ANEXO 12

TABLA DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN ENTORNO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA. HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CALLAO. 2017

INDICADORES	PREGUNTA	SP		FT		AV		RV		N U		TOTAL		PPROMEDIO INDICADOR
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
COMODIDAD	26. El servicio conto con muebles insuficientes para su comodidad.	3	9%	17	53%	8	25%	3	9%	1	3%	32	100%	53%
AMBIENTACION	27. Las instalaciones son modernas.	0	0%	0	0%	9	28%	20	63%	3	9%	32	100%	63%
LIMPIEZA	31. Las incubadoras o cunetas se encontraron limpias.	15	47%	8	25%	4	13%	0	0%	5	16%	32	100%	61%
	32. El servicio se mantuvo sucio.	0	0%	0	0%	0	0%	8	25%	24	75%	32	100%	
ORDEN	15. Ella fue desordenada.	0	0%	1	3%	2	6%	9	28%	20	63%	32	100%	65.8%
	28. Están adecuadamente distribuidas.	0	0%	6	19%	21	66%	4	13%	1	3%	32	100%	
	29. Los pasadizos tienen obstáculos.	0	0%	0	0%	2	6%	6	19%	24	75%	32	100%	
	30. El servicio se encontró en desorden.	2	6%	0	0%	4	13%	7	22%	19	59%	32	100%	
EQUIPOS	33. Los equipos del servicio son modernos.	2	6%	1	3%	14	44%	15	47%	0	0%	32	100%	53.3%
	34. Los equipos funcionaron adecuadamente.	0	0%	4	13%	22	69%	6	19%	0	0%	32	100%	
	35. Faltaron equipos y/o aparatos en el servicio.	5	16%	10	31%	14	44%	0	0%	3	9%	32	100%	

Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis (*)

Siendo las 11:00 horas del 22 de setiembre: del 2017, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación del trabajo de Investigación / Tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA . HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION. CALLAO 2017**, presentado por el autor **INGRID MARICRUZ LLUNCOR MORE** estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería.

Concluido el acto y defensa del Trabajo de Investigación / Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictamino:

Autor	Dictamen (**)
INGRID MARICRUZ LLUNCOR MORE	Mayoría (14)

Se firma la presenta para dejar constancia de los mencionado:



Mgtr. Alicia Neyra Aranda

PRESIDENTA



p. Mg. Mercedes Arévalo Guzmán

SECRETARIA



Mgtr. Luz María Cruz Pardo

VOCAL (ASESOR)

*Elaborado de manera individual

** Aprobar por Excelencia (18 a 20) / Unanimidad (15 a 17) / Mayoría (11 a 14) / Desaprobar (0 a 10)

El número de firmas dependerá del trabajo de Investigación o tesis



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

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 Enfermería de la Universidad César Vallejo lima- norte, revisora de la tesis titulada: "SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA, HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2017", de la estudiante Ingrid Maricruz Lluncor More, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Lima, 20 de octubre de 2017

Firma

Mg. Cruz Pardo Maria Luz

DNI: 07929355

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

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Ingrid Maricruz Lluncor More con DNI N° 70327299, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, 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 los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Setiembre del 2017



INGRID MARICRUZ LLUNCOR MORE