



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS  
PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN CALLAO-PERÚ 2017**

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

**AUTORA**

**UCHASARA ARHUATA YESENIA MARLENE**

**ASESORA**

**VIGO AYASTA DE GAITAN, ELSA REGINA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LAS DIFERENTES ETAPAS DE VIDA**

**LIMA- PERÚ**

**2017**

**JURADO CALIFICADOR**

.....  
PRESIDENTE

.....  
SECRETARIO

.....  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico este estudio a mi padre Adrian Uchasara Avendaño y a mi madre Elena Arhuata Ucharico quienes me apoyaron incondicionalmente, por su confianza y paciencia, a mi hijo Rhandy Johao Balvin Uchasara quien me da las fortalezas de no rendirme y seguir esforzándome, y sobre todo a mi asesora quien me guio paso a paso para que este trabajo sea bien realizado.

### **Agradecimientos**

Agradezco el presente trabajo de investigación a mi asesora Mg. Regina Vigo Ayasta, a mi profesora de teoría Lucy Becerra Medina, a la Directora María Elena Aguilar del águila del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, quienes me dieron la oportunidad para realizar y ser partícipe de esta investigación. A la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, a la Escuela de Enfermería por brindarme los conocimientos de calidad necesaria para ser una excelente profesional de licenciada en enfermería.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Yesenia Marlene Uchasara Arhuata con DNI N. °47422535 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 Académico Profesional 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, 4 de octubre del 2017.

.....

Yesenia Marlene Uchasara Arhuata

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima, Perú 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura de Enfermería.

Yesenia Marlene Uchasara Arhuata

## ÍNDICE

	PÁG.
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Justificación del estudio.....	20
1.4. Hipótesis.....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de la investigación.....	22
2.2. Variable, operacionalización.....	23
2.3. Población y muestra .....	24
2.3.1. Criterios de selección.....	24
2.3.1.1. Criterios inclusión.....	24
2.3.1.2. Criterios exclusión.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5. Validez y confiabilidad.....	26
2.6. Métodos de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos.....	27
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
<b>IV. DISCUSION.....</b>	<b>35</b>
<b>V.CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>46</b>
<b>VIII.ANEXOS.....</b>	<b>51</b>

## RESUMEN

Los cuidados que realiza el personal de enfermería se ha convertido cada vez más importante para considerar una problemática para la salud con respecto a la satisfacción de las madres del servicio de emergencias. El objetivo es determinar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima-Perú 2017. Este estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental. La muestra está conformada por 92 madres del servicio de emergencias pediátricas conforme a los criterios de inclusión, el método empleado es mediante la encuesta y como instrumento se utilizó CARE Q para poder identificar el nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos fueron un nivel bajo de satisfacción con 48,9%, nivel medio de satisfacción con 41,3% y un nivel alto de satisfacción con 9,8%, según grupo de edad de 18 a 28 predomina un nivel de satisfacción bajo con un 48,9%, seguido de un 19,6% que se presenta un nivel de satisfacción medio, por otro lado en las edades de 29 a 39 años predomina un nivel de satisfacción medio con un 18,5%, según el grado de instrucción de primaria en su totalidad 45,7% presentan un nivel de satisfacción bajo, por otro lado las madres que cuentan con estudios secundarios predomina un nivel de satisfacción medio con un 28,3%, según las dimensiones del nivel de satisfacción frente a los cuidados de enfermería tienen un nivel bajo en la dimensión de Anticipación con un 77,2% y la dimensión Relación de confianza 50%, por otro lado, en el nivel de satisfacción medio predominó la dimensión Explicación y Facilidad con 94,6% y la dimensión Accesibilidad con 92,3%.

**Palabras claves:** satisfacción, madre y cuidados de enfermería.



## **SUMMARY**

The satisfaction of mothers with regard to nursing care has become increasingly important to consider a health issue with regard to the care of pediatric emergency room patients. The objective of the study was to determine the level of satisfaction of the mother regarding the nursing care in the pediatric emergency service of the Daniel Alcides Carrión National Hospital. Lima-Peru 2017. This study is quantitative, descriptive and non-experimental design. The sample consisted of 92 mothers of the pediatric emergency service according to the inclusion criteria, the method used was through the survey and as instrument CARE Q was used to identify the level of satisfaction. The results obtained were a low level of satisfaction with 48.9%, average level of satisfaction with 41.3% and a high level of satisfaction with 9.8%, according to age group from 18 to 28 a low level of satisfaction predominates with 48.9%, followed by 19.6% presenting an average level of satisfaction; on the other hand, in the ages of 29 to 39 years, an average level of satisfaction predominates with 18.5% according to the degree of primary education, 45.7% have a low level of satisfaction; on the other hand, mothers with secondary education predominate with an average satisfaction level of 28.3%, according to the dimensions of the level of satisfaction with nursing care has a low level in the Anticipation dimension with 77.2% and the Relation dimension 50%, on the other hand, in the average satisfaction level, the Explanation and Ease dimension predominated with 94.6% and the Accessibility dimension with 92.3%.

**Key words:** satisfaction, mother and nursing care.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Los cuidados de enfermería en la actualidad tienden hacia una visión humanística y holística con la cual se ha identificado el profesional de enfermería en diversas instituciones de salud ya sean privadas o públicas; sin embargo en ocasiones, se maneja un sistema o modelo biomédico y curativo de esa manera abandonan el cuidado humanizado de enfermería, esta situación perjudica al paciente y familiares. Los cuidados enfermeros en algunas instituciones se rigen en base a pautas y normas establecidas en múltiples tareas dificultando la comunicación eficaz, el interactuar con el paciente y con la familia, privilegiando que la enfermera esté concentrada en los procedimientos y la técnica<sup>1</sup>.

Según un informe de la OMS uno de los indicadores importantes para poder evaluar el desempeño del personal de salud, es la dimensión sensibilidad a las necesidades expresadas por los pacientes medidas por la satisfacción del paciente<sup>2</sup>.

En todos los departamentos del Perú en el año 2011 se atendieron 2,420,986 de forma total por emergencia, en la región de Callao del mismo año se atendieron por emergencias 161,096, siendo el segundo departamento con más atenciones después de Lima, la región Callao es considerado como una provincia constituida, ya en 2016 tienen 1,024,4 en total de población esto cubre el 3.3% de la población total de todo los departamentos de Perú, esto se estima que siempre habrá demanda de pacientes que pueden ingresar al hospital por las atenciones de salud ya se por consultorio externo y sobre todo por emergencia, en el mismo año las atenciones por emergencias según la Diresa de Callao del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión tiene un total de 108,328 de atenciones de emergencia, siendo parte de ello las atenciones de emergencias pediátricas con un total de 27,868, en las cuales son hospitalizados solo 1696, esto evidencia que el hospital y todo el equipo de salud debe estar debidamente preparado, equipado, capacitado y especializado para realizar las adecuadas atenciones oportunas de los pacientes que están en urgencias y emergencia para

salvaguardar su vida, evitando también así de esta manera la hospitalización del paciente pediátrico en la cual es una adaptación difícil tanto como el paciente y los familiares.<sup>3,4,6 y 7</sup>

Moreno M, Interrial M, Saucedo P, investigaron sobre satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados y encontraron que el 51.9% indicaron que había un adecuado manejo del dolor, está asociada al servicio que brinda en la hospitalización, sin embargo las madres refieren que algunas enfermeras no tenían buen trato, es por ello que es recomendable mejorar mediante estrategias, habilidades y conocimientos en la calidad de servicio y se involucre más la familia, logrando una mejor satisfacción mediante la comunicación en sus necesidades y problemas que puedan afectar en la una inadecuada percepción de los cuidados de enfermería<sup>5</sup>.

En el servicio de emergencias el incremento de las incidencias en urgencias y emergencias ha aumentado en toda la población peruana sobre todo en su mayoría en Lima y Callao; estas incidencias son el trastorno físico y/o mental provocando por un trauma, accidente, enfermedad de cualquier tipo de etiología, en la cual estas causas ponen en peligro la vida<sup>8</sup>. Entonces el cuidado que brinda la enfermera en los servicios de emergencia donde su atención es constante, inmediato y continuo durante las veinticuatro horas dirigido para todas las personas que necesiten el servicio, el cuidado, permitiendo eliminar o disminuir los riesgos, controlando la supervivencia con la participación de la enfermera como pieza fundamental e imprescindible en todo el equipo multidisciplinario de emergencia<sup>9</sup>.

El cuidado de enfermería en emergencias pediátricas se caracteriza por intervenciones especializadas e inmediatas para salvar la amenaza al peligro de la vida y salud de los pacientes, sin embargo para los cuidados se debe tener conocimientos, criterios sólidos y amplios<sup>10</sup>, el enfermero especialista tiene ese tipo de conocimiento que le permite intervenir en forma eficiente, eficaz, oportuna y humana frente a una gama compleja de situaciones en donde la vida del niño está en riesgo o peligro de muerte inminente, por lo que en ocasiones, a la enfermera le es muy difícil interactuar con la madre sobre la evolución de su hijo, así mismo pueden surgir diferentes complicaciones o eventos adversos que

imposibilitan a la enfermera el poder comunicarse con el paciente pediátrico y su entorno familiar<sup>11</sup>.

Los estudios sobre la satisfacción, reflejan la realidad de los establecimientos de salud de cualquier nivel, públicos y privados en relación a la intervención de la calidad de los cuidados de enfermería ya sea en distintos ámbitos, grupo de población y áreas de trabajos considerándose de gran importancia tomar en cuenta los estudios relacionados a la medición de la satisfacción de los cuidados de enfermería ya que esto permitirá conocer como está mejorando o no la satisfacción de los pacientes para que sea una herramienta y nos permita tomar acciones relacionados a los factores que puedan estar afectando la calidad del cuidado del pacientes así como su satisfacción de dichos cuidados de enfermería.

## **TRABAJOS PREVIOS**

González N, Romero G. en el 2017, en México, realizaron el trabajo de investigación sobre “Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado”, cuyo objetivo tiene esta investigación evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado, la metodología utilizada es de tipo transversal analítico, los resultados encontrados de la investigación sobre la satisfacción global fue buena con 49% de los padres o tutores, llego a la conclusión sobre la calidad que designa el personal enfermería es buena, a pesar de los buenos resultados existen dimensiones que se tienen que mejorar<sup>12</sup>.

Por otro lado, Sangopanta G. en el 2014, en Ecuador, realizó la investigación sobre el “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 de diciembre 2013-mayo del 2014” , cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción de la madre por la atención brindada de la enfermera con los

pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría, la metodología utilizada del estudio fue descriptivo de corte transversal, los resultados encontrados con la satisfacción son baja con el 15%, satisfacción medio 42%, y satisfacción alta con 43%, en conclusión las dimensiones que más resaltan son confianza con la enfermera, igualdad de trato, interés y lenguaje accesible con las madres y los niños<sup>13</sup>.

Eumesekian P, Peuchot V, Peres A. en el 2012 en Buenos Aires, realizaron el trabajo de investigación sobre “satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos”, cuyo objetivo es validar y aplicar un instrumento que permita medir en el Hospital Italiano de Buenos Aires, el método que se usó para aplicar el cuestionario es de Picker’s Pediatric Acute Care, los resultados fueron de un puntaje de satisfacción es de 85,7% basados en los dominios de impresión general, accesibilidad y disponibilidad, consideración y respeto, coordinación e integración de los cuidados, información y comunicación, relación entre los padres y quipo de salud, confort físico, continuidad de cuidados, y la diferencia del resto de la muestra obtiene un grado bajo de satisfacción, en conclusión de la investigación el instrumento de validación fue un resultado satisfecho, los resultados del alto grado de satisfacción indica los cuidados oportunos y el trato amable siendo parte todo ello de los indicadores de la calidad de cuidados, y con respecto al bajo grado de satisfacción se identificó las dificultades en accesibilidad y amabilidad de los miembros del equipo por lo tanto estos hallazgos permiten contribuir y mejor aquellas amenazas que impiden cubrir las necesidades de brindar un cuidado con respeto y dignidad en los pacientes<sup>14</sup>.

Los estudios de investigación relacionados a los temas realizados a nivel nacional, Velásquez D. En el 2015, en Puno, realizo la investigación sobre “satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón”, el objetivo de la investigación es determinar la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención en enfermería, la metodología utilizada es de tipo descriptivo de corte trasversal, los resultados evidencian que las madres tienen un 55% de satisfacción intermedia, el 35% de satisfacción completa y por ultimo con 10%

manifiestan insatisfacción, el conclusión tiene mayor relevancia con respecto a la satisfacción de las madres con un alto porcentaje en insatisfacción intermedia<sup>15</sup>.

Vega L. En el 2014, en Chimbote, realizo el trabajo de investigación sobre “Nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2013””, cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción materno con el cuidado de la enfermera relacionando a antecedentes maternos y del niño, la metodología usada es de tipo descriptivo correlacional, los resultados demuestran que las madres tienen un 87,7% de satisfacción alto, el 12,3% medianamente satisfecho y ninguna presento nivel de satisfacción baja, la conclusión demuestra que hay un mayor porcentaje en satisfacción alto de las madres y que no existe relación con los antecedentes maternos<sup>16</sup>.

Delgadillo D. En el 2014, en Lima, realizo el trabajo de investigación sobre “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”, cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería, el método utilizado es descriptivo de corte transversal, los resultados muestran que el 61% tienen satisfacción media, 21% satisfacción alta y el 18% satisfacción baja, en conclusión de la investigación en la mayoría de los resultados se muestra la satisfacción de las madre de media a alta, referida a la demora en cuanto al atender al bebe, en cuanto a la satisfacción baja se identificó porque muy pocas veces se identifican y saludan por su nombre<sup>17</sup>

Marky G. En el 2013, en la ciudad de Lima, realizo el estudio sobre “Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo setiembre 2012”, el objetivo es determinar la satisfacción según percepción del padre y cuidado enfermero al niño con IRA en el HNMD, la metodología utilizada es descriptivo de corte trasversal, los resultados encontrados fueron que el 58.18% mostro un grado de satisfacción media, el 26.36% satisfacción baja y el 15.45% un grado de satisfacción alta, en las conclusiones de la investigación el mayor porcentaje de grado de satisfacción de lo madres fue medio a bajo siendo el

cuidado de regular a bueno donde predomina con baja proporción en la dimensión humano<sup>18</sup>.

## **TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.**

La satisfacción viene hacer un indicador de calidad que permite la aplicación de instrumentos, planificación y una acción que ayude a lograr alcanzar la satisfacción adecuada<sup>19</sup>. La satisfacción de los pacientes es el placer con los servicios de salud recibe de los abastecedores y logros de las atenciones; siendo un objetivo irrevocable para todo el equipo de salud, así permitirá medir los resultados de sus intervenciones<sup>20</sup>. Se entiende también que la satisfacción es como “La forma que el paciente mide según se sienta satisfecho con los cuidados de enfermería y que de todas maneras se haya logrado cubrir las expectativas que tenía el paciente con la solución de sus problemas de salud”<sup>20</sup>.

La satisfacción es la mejor determinación para mantener la eficacia de la función cerebral en diferentes regiones del cerebro, equilibrando el potencial energético y sensación de plenitud<sup>21</sup>. Es un estado mental de goce como respuesta de una acción que cubra alguna necesidad; también es el desarrollo de una calidad de vida donde abarca necesidades biológicas, sociales, emocionales y afectivas<sup>22</sup>.

Según Neef M., la satisfacción se clasifica en la sostenibilidad esto dependerá de una y varias o se relaciones entre ellas, tenemos la satisfacción singular donde satisface una sola necesidad, los sinérgicos satisface varias necesidades, los inhibidores satisface una pero imposibilitan otras necesidades, los destructores satisface aparentemente pero en realidad dificulta la satisfacción de las necesidades y los ecológicos resuelve las necesidades de satisfacción y a la vez construye un mundo sostenible<sup>23</sup>.

El nivel de satisfacción es el grado para que mide la conformidad del paciente con los cuidados y la atención, según el paciente este conforme, se medirá el nivel dependiendo de los aspectos técnicos e interpersonales en donde el personal de enfermería se desempeña, para lograr la medición del nivel de

satisfacción ahí diversos instrumentos entre ellos tenemos el CARE Q, permite determinar el comportamiento que percibe el usuario siendo importante para sentirse satisfecho, esto fue creado por Patricia Larson en 1998 modificado y validado por los estudiantes de la universidad del bosque, establecidos por tres niveles de satisfacción alto, medio y bajo<sup>24</sup>.

El cuidado es una de las características importantes en la atención del profesional de enfermería, de la mejor manera en su calidad de cuidado debe ser integro continuo, priorizando los cuidados según sus necesidades más importantes, el trato agradable, amable, respetoso, mismo cuidado, preocupación, la consolación, el escucha, empatía, comprensión, y la esperanza brindada, usando todas las competencias técnicas, en el momento oportuno, y el trabajo en equipo de salud, amigos, familiares del mismo paciente<sup>25</sup>.

Los cuidados de enfermería son afectados por aquellos factores que impiden desenvolverse en el campo de la atención en todas las etapas de vida y el desarrollo, algunos de estos factores son la sobrecarga laboral, la necesidad y el mal estado en la infraestructura, el ambiente laboral, la demanda de pacientes, la presión de los familiares, las relaciones interpersonales, el estrés, la remuneración y también una de las situaciones es el tiempo limitado ya que es poco para el cuidado completo de enfermería por que realiza las actividades rutinarias en la asistencia y gestión dejando de lado el apoyo, confort y educación a los pacientes y sus familiares, todos estos factores impiden así la adecuada atención en cuidados de enfermería para así lograr cubrir las expectativas totales de la satisfacción del cuidado en los indicadores de salud según la OMS <sup>26 y 27</sup>.

La participación en los cuidados del paciente pediátrico en su mayoría es con las madres, ellas perciben todo aquello que puedan afectar al cuidado de su menor hijo, representándose como la voz del niño y es por eso por lo que es muy importante la opinión de la madre, así como también pueden percibir lo necesario para la recuperación de la salud del paciente pediátrico<sup>5</sup>.

Las madres y familiares teniendo a su familiar pediátrico hospitalizado o en observación presentan responsabilidades nuevas del rol de cuidador sujetos a una gran variedad de necesidades pobremente satisfechas, en todo este proceso



que acompañan al paciente desde que ingresan desde el servicio de emergencia se encuentra en una situación traumática con un estado emocional de preocupación, tristeza, tensión, angustia, miedo, incertidumbre, la intranquilidad, y entre otras sensaciones los cuales estos estados emocionales pueden afectar a sus conductas para la participación del cuidado de tal manera que puede perjudicar en la relación con la enfermera, y entre los demás miembros del equipo de salud, dichas actitudes no permitirán realizar una adecuada atención inmediata, es por eso que es importante también atender a la madre brindándole información, apoyo emocional, psicológico y el conocimiento adecuado y oportuno para calmar su estado anímico para disminuir la tensión y preocupación, así cubrir con los factores necesarios que están asociado a lograr la satisfacción adecuada con la calidad del cuidado de enfermería, generando también una relación terapéutica afectiva ayudando a enfrentar la situación para lograr un equilibrio emocional<sup>28</sup>.

Larson define el cuidado como “Las acciones intencionales que son transmitidas mediante el cuidado físico, las emociones brindando la confianza y seguridad del paciente” mediante las características que permiten alcanzar dimensiones siguientes<sup>25</sup>.

Accesibilidad que se refiere al apoyo, oportunidad del cuidado para lograr un adecuado manejo no solamente de salud física sino también de la salud mental sobre todo en el área de emergencia, ya que es necesario que el paciente logre su adaptación y sea participativo o colaborador, para esto el profesional de enfermería debe interactuar y no solamente con el paciente si no con los familiares y personas cercanas al paciente.

Explica y facilita es el derecho de cada paciente de estar informado sobre las dudas o estar informado de lo desconocido y logre entender sobre su enfermedad, tratamiento o recuperación, de forma fácil de entender los procesos del cuidado, así permitirá facilite los procedimientos para el bienestar y recuperación de su salud. Conforta se refiere a los cuidados de enfermería con el fin que se sienta placentero, cómodo y lograr restablecer su salud, brindando confort desde el entorno ambiental hasta lo emocional mediante la motivación y el buen trato. Se anticipa es un proceso hacia el cuidado que es planeado antes,

priorizando y considerando las necesidades prioritarias para evitar las complicaciones, de esta manera también ayuda a mejorar las estrategias.

Mantiene relación de confianza es toda persona que ingresa por el servicio de emergencia está en un estado emocional de frustración y de miedo por lo tanto el personal de enfermería deberá favorecer un ambiente seguro, tranquilo con la participación e involucramiento del entorno familiar, mediante la empatía, confianza, esperanza, cuidado humanizado y brindarle seguridad. Monitorea y hace seguimiento es parte del proceso del cuidado y recuperación de salud del personal de enfermería haciendo uso del conocimiento técnico - científico, mostrando su dominio y organización en los cuidados con la planificación y sus acciones, así de esta forma se garantiza que realice bien el cuidado en el momento necesario y logre recuperar de forma óptima<sup>25</sup>.

La edad de los pacientes pediátricos no alcanza la madurez en sus desarrollos de los sistemas biológicos y psíquicos, es por ello que tienen un proceso difícil de adaptación psicoafectiva y social, durante el ambiente hospitalario ya que es un hecho de cambio brusco porque son separados forzosamente de su entorno familiar a otro entorno desconocido con adultos extraños para ellos, los procedimientos dolorosos invasivos que experimentan, sumado a esto en todo el transcurso escuche palabras extrañas propios de términos médicos<sup>29</sup>, siendo así más vulnerables y frágiles en su adaptación al ambiente desconocido del niño, esto hará difícil su integración, interacción y aceptación, no solamente con los ambientes sino también con los niños y adultos que no conozca en diferentes situaciones<sup>30</sup>.

La persona que acompaña al paciente pediátrico ya sea familiar cercano y en su mayoría de las veces es la madre, sean convertido en parte fundamental en el plan de atención de calidad, es por eso que es necesario la participación de ellos en todo el proceso asistencial necesario para controlar y manejar la situación difícil que les provoca ansiedad y preocupación, el acompañante tiene un rol importante para apoyar la situación emocional del paciente pediátrico ya que ellos perciben esas sensaciones, el acompañante debe lograr una buena satisfacción de sentimiento positivo y esto brindara mayor confianza y seguridad en el paciente pediátrico, para lograr la satisfacción adecuada sobre todo en la

madre dependerá de distintos factores que la determinen tenemos la accesibilidad de estar junto con el paciente, comunicación e información con los médicos sobre la salud, la amabilidad, empatía y respeto, el tiempo de espera, entorno medio ambiental e infraestructura adecuada para los pacientes pediátricos, la eficiencia que se cumpla adecuadamente en conjunto de todos estos determinantes de la satisfacción en las madres será en principal resolución del problema<sup>31</sup>.

Según Jean Watson refiere que el fin del trabajo de enfermería es lograr con eficacia aquello que con insistencia se ha deseado obtener por la persona a quien se le brindara los cuidados en tener un máximo grado de armonía entre la mente, cuerpo y alma, para lograr dicho fin se hace mediante el proceso de asistencia en los cuidados humanísticos entre el profesional de enfermería y el paciente con su aportación en autoconocimientos, respeto de sí mismo, autocuración y autocuidados<sup>32</sup>.

En su renovación y estructuración de su último libro aborda temas filosóficos, aspectos que van más allá de lo personal de valor significativo, en los momentos que se brinda los cuidados, siendo notables y observándose las características más importantes que uno desarrolla en sus capacidades con ética, arte, espiritualidad y la adaptación del entorno ambiental<sup>32</sup>. Watson deduce que el cuidado es una serie de acuerdos en ideas y relaciones en una adecuada comunicación afectiva, y la toma de reflexión sobre el cuidado y el amor, ambos son parte fundamental de energía primaria y universal en la cual empieza desde el primer contacto de relación entre enfermero y paciente en su interacción; el vínculo permite realizar un cuidado profesional que trasciende la medicación, proceso terapéutico y la manipulación en los procesos asistenciales, siendo precisos que no solamente es la acción sino la empatía, la comprensión, el deseo y la intencionalidad<sup>33</sup>.

Watson tiene una visión científica y humanística, donde la enfermera realiza lo necesario para resolver los distintos problemas que aquejan a la salud según la experiencia evidenciada de forma existencial y espiritual<sup>33</sup>, Jean Watson refiere que el cuidado está esencialmente ligado con la curación, confirmando en esta frase “la ética y la escala de valores de cuidado, curación y salud comprende al contexto profesional y la misión de enfermería para la sociedad”<sup>34</sup>

La interacción enfermera y paciente, se da en una evolución entre dos personas, en este caso enfermera y paciente, con su capacidad personal y propia, mediante el uso de los valores, conocimientos, voluntad y compromiso en los cuidados de enfermería hacia el paciente, así como también la conservación de la dignidad humana; relación transpersonal de cuidado, se refiere a una interacción que va más allá del ego de forma personal y las experiencias, esto ayuda a lograr un vínculo con lo espiritual más intensas en el proceso de confort y curación del paciente; el cuidado transpersonal intenta transmitir la espiritualidad a través de los cuidados, tratamientos, la eficacia de la transmisión será depende del empeño y respeto que le ponga la enfermera para proteger y realizar los cuidados que va más allá a la espiritualidad profunda y momento de cuidado, es la circunstancia donde la enfermera y el paciente comparten un momento en un determinado espacio y tiempo, donde se unifican con el cuidado humano<sup>34</sup>.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cuál es la satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao-Perú 2017?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La satisfacción es un indicador confiable y válido para medir la calidad del cuidado de enfermería al niño y a su madre que acude al servicio de Emergencias, siendo la expectativa esperada del usuario y de los familiares acompañantes, en la actualidad esto se ha convertido en diversas problemáticas que aquejan a las personas atendidas por el equipo de salud siendo parte fundamental y mayor involucramiento del personal de enfermería quien comparte más tiempo en todo el proceso de recuperación del paciente.

Se justifica este trabajo de investigación puesto que se quiere dar a conocer la realidad de la situación en la satisfacción, ya que esto dependerá de cada formación del profesional de enfermería en el trato humanístico y la eficacia de sus cuidados en los niños, según sea las cualidades de cada enfermera esto

dependerá también de la reacción y respuesta de la madre, dicha investigación permitirá identificar y conocer los determinantes que están afectando a la calidad de atención, para así mejorar y reforzar, generando estrategias según los resultados encontrados donde evidencias la falta de mejoría ya sea en los determinantes para así lograr la satisfacción adecuada de la madre en los cuidados de enfermería, garantizando la recuperación del paciente pediátrico mediante los cuidados del personal de enfermería con un mayor compromiso moral y de responsabilidad en la calidad de sus atenciones generando así la satisfacción de la madre del paciente pediátrico.

#### **1.4 HIPOTESIS**

No lleva hipótesis porque es una sola variable.

#### **1.5 OBJETIVOS**

##### **Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao-Perú 2017.

##### **Objetivo específicos**

Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión monitoreo y seguimiento.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión relación de confianza.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión anticipación.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión confort.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión explicación y facilidad.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión accesibilidad.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio es cuantitativo, porque recolecta datos medibles sobre las variables y los hallazgos se presentan en gráficos, de corte transversal por la que las muestras se obtienen en un tiempo determinado.

#### **TIPO DE ESTUDIO:**

De acuerdo con Hernández S, es de tipo descriptivo porque detalla el comportamiento del fenómeno de estudio tal y como sucede en la realidad sin intervenir sobre él.

#### **DISEÑO DE ESTUDIO**

El estudio es no experimental porque solo se va a observar la variable y de corte transversal porque se realiza en un momento determinado en el tiempo.

### **2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.**

Variable única: SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIATRICAS

## OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES /INDICADORES	ESCALA
<b>SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIATRICAS</b>	<p>.El nivel de satisfacción permite determinar el comportamiento que percibe de diferentes maneras el usuario para sentirse satisfecho en el servicio de emergencias pediátricas en la cual está relacionado con los cuidados recibidos por el personal de enfermería siendo un indicador importante y necesario para poder medir la calidad del cuidado</p>	<p>Expectativas, sentimientos de bienestar, placer o incomodidad manifestados por las madres frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia, en las dimensiones accesibilidad, facilidad, confort, relación de confianza y monitoreo medidas por el instrumento CARE Q establecidos por tres niveles de satisfacción: Alto medio y bajo.</p> <p>Se usó la técnica de encuesta (cuestionario Care-Q) denominado Cuestionario de Satisfacción del Cuidado.</p> <p>Para medir el cuestionario consta de cuatro alternativas de respuestas que son: 1.Nunca, 2. A veces, 3.Casi siempre y 4.Siempre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Accesibilidad</b></li> <li>✓ <b>Explica y facilita</b></li> <li>✓ <b>Confort</b></li> <li>✓ <b>Anticipación</b></li> <li>✓ <b>Relación de confianza</b></li> <li>✓ <b>Monitoreo y seguimiento</b></li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Bajo: 46-92.</p> <p>Medio: 93-138</p> <p>Alto: 139-184</p>

## **2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

El presente trabajo de investigación tiene una población conformada por 120 madres durante el mes de agosto de los pacientes del Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado Av. Guardia Chalaca 2176 Bellavista-Callao.

### **Muestra**

El método de la selección de la muestra fue no probabilístico ya que no se basa en ninguna fórmula estandarizada, fue de tipo muestreo por conveniencia ya que se selecciona un número representativo de la muestra según los criterios preestablecidos para la investigación, quedando constituida por 41 madres, en las cuales fueron accesibles y disponibles para la participación en las encuestas en el lugar y momento oportuna de forma rápida y económica.

### **2.3.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **2.3.1.1 Criterios Inclusión:**

- ✓ Madres de pacientes del Servicio de Emergencia Pediátrica.
- ✓ Madres de los pacientes con más de 12 horas dentro del servicio de emergencia pediátrica.
- ✓ Madres mayores de 18 años.
- ✓ Madres que acepten participar en el estudio.

#### **2.3.1.2 Criterios Exclusión:**

- ✓ Otros integrantes de la familia que no sea la madre de los pacientes del servicio de emergencia pediátrica.
- ✓ Pacientes con menos de 12 horas dentro del servicio de emergencias pediátricas.
- ✓ Madres menores de edad.
- ✓ Madres con limitación para comunicarse.



## 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Técnica

Para recolectar los datos se usó la técnica de encuesta y como instrumentos el cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument) creado por Patricia Larson y Ferketich en 1998 en la cual es denominado Cuestionario de Satisfacción del Cuidado , esto estuvo conformado por dos partes donde la primera describe los datos generales y la segunda consta de 6 dimensiones (accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento) con 46 ítems.

Las seis dimensiones están conformadas por:

**Accesibilidad (con 5 ítems):** es la oportunidad de recibir cuidados de enfermería en forma oportuna, siendo esencial en relación de apoyo, facilitando al paciente el acercamiento y el tiempo dedicado.

**Explica y facilita (con 5 ítems):** el personal de enfermería debe dar a conocer aspectos que el paciente desconoce o debe de entender relacionados a su estado de salud, siendo una información clara y precisa facilitando así sus cuidados.

**Conforta (con 9 ítems):** brinda comodidad y confort al paciente mediante los cuidados de enfermería, con el objetivo tanto como el paciente y los familiares se sientan cómodos, generando ánimo y buena energía en el entorno.

**Se anticipa (con 10 ítems):** el personal de enfermería se anticipa realizando el plan priorizado de cuidados según las necesidades primordiales para prevenir las complicaciones.

**Mantiene Relación de Confianza (con 9 ítems):** son las acciones que brinda el personal de enfermería con el fin de generar cercanía, empatía con el paciente brindando su seguridad y confianza.

Monitorea y Hace Seguimiento (con 8 ítems): es el proceso que garantiza la calidad de cuidado de enfermería usando sus conocimientos científicos y técnicos para la recuperación de enfermería, esto implica la enseñanza al grupo de enfermería para realizar dichos procedimientos a tiempo.

Para medir el cuestionario consta de cuatro alternativas de respuestas que son: 1. Nunca, 2. A veces, 3. Casi siempre y 4. Siempre.

El valor mínimo de cada respuesta es 1 o nunca y el valor máximo es 4 o siempre, después de divide en tres entre el valor mínimo y el máximo para así identificar el nivel bajo, medio y alto.

La categorización del valor final será: Bajo: 46 – 92, Medio: 93 – 138 y Alto: 139 – 184

## **2.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

El instrumento de Care-Q tiene una validez interna de 0.88 a 0.967, en su forma inicial consta de 6 dimensiones y 50 ítems, posteriormente lo corrigieron y realizaron un estudio psicométrico en validación de versión español, se usó la medición de su fiabilidad el Alfa Cronbach, realizado por un grupo de estudiantes de la Universidad del Bosque en Colombia (abril-2008), obteniendo como resultado una validez interna de 0.881, eliminación de 4 ítems para su validez (2,8,29 y 39), tenemos por dimensión a accesible con 0,699; explica y facilita con 0.60; conforta con 0.79; se anticipa, 0,617; mantiene relación de confianza con 0,671; monitorea y hace seguimiento 0,907. (Anexo N° 3)

## **2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Después de haber recolectado los datos, se continuó a ingresar los datos dentro del programa Microsoft Excel 2013.

Los resultados analizados se realizaron en el programa estadístico de SPSS (Statistical Package for the Sciences) versión 21, donde se elaboró los distintos porcentajes en gráficos estadísticos.

Los datos de los resultados se presentarán en tablas y barras, luego realizar los análisis para poder llegar a las conclusiones de dicho trabajo de investigación según los objetivos.

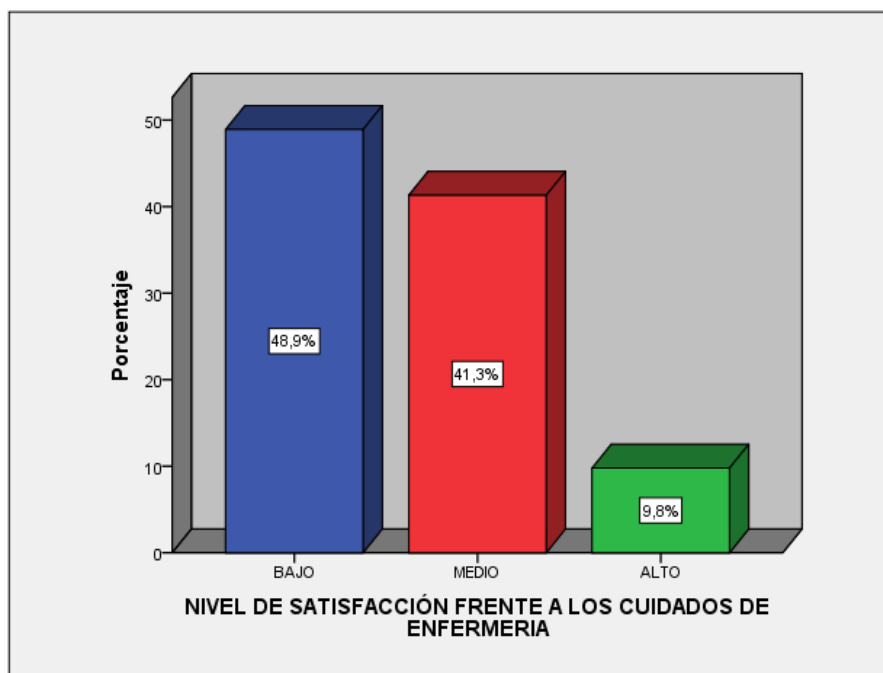
## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

Se usaron principios éticos para el trabajo de investigación en la cual se logró obtener la autorización de la Doctora María Elena Aguilar del Águila Directora del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y con el permiso de la participación de las madres de los pacientes del servicio de emergencia pediátrica, los principios de autonomía se usaron de forma que se reservó la identidad de la madre participante siendo confidencial así como su autorización de su participación, la justicia es salvaguardar la integridad físico y emocional, sin discriminar respetando y considerando a todas las madres, la beneficencia se dio mediante la información adquirida del estudio para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería, no maleficencia porque no se realizó ningún acto que pueda causar daño y con el permiso de la participación.

### III. RESULTADOS

GRÁFICO 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017

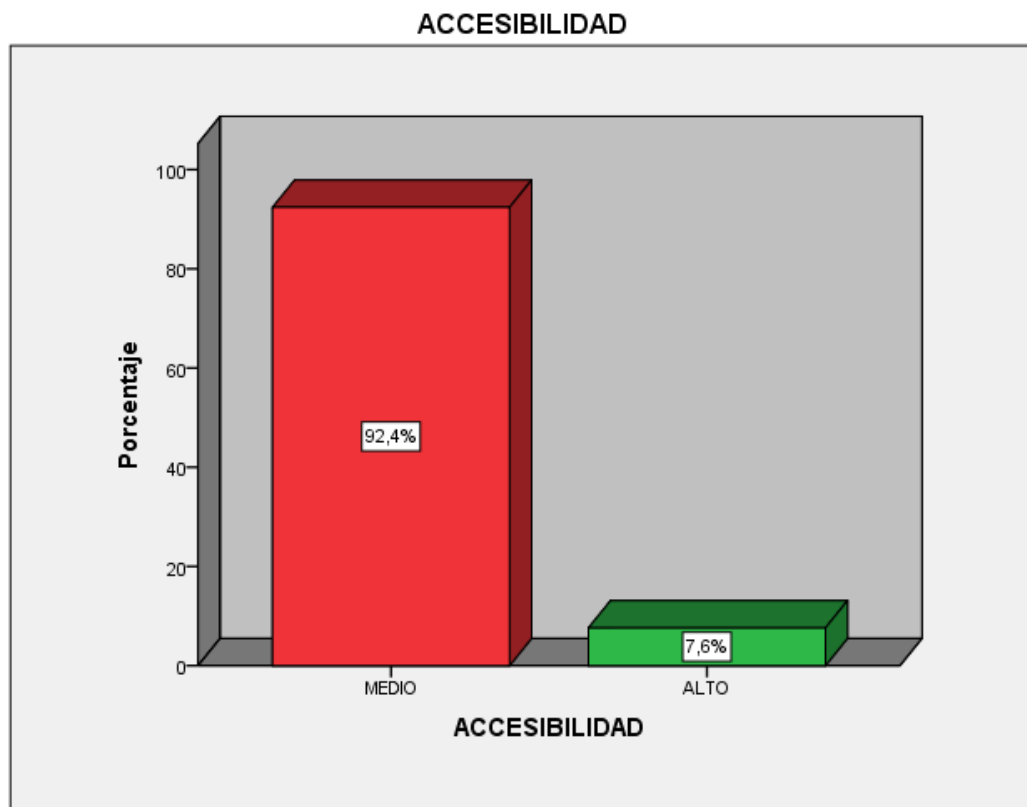


Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017

El 48,9%(41 madres) de las madres de familia presentan un nivel bajo de satisfacción, el 41,3% (41 madres) medio y el 9,8% (41 madres) nivel alto.

## GRÁFICO 2

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017

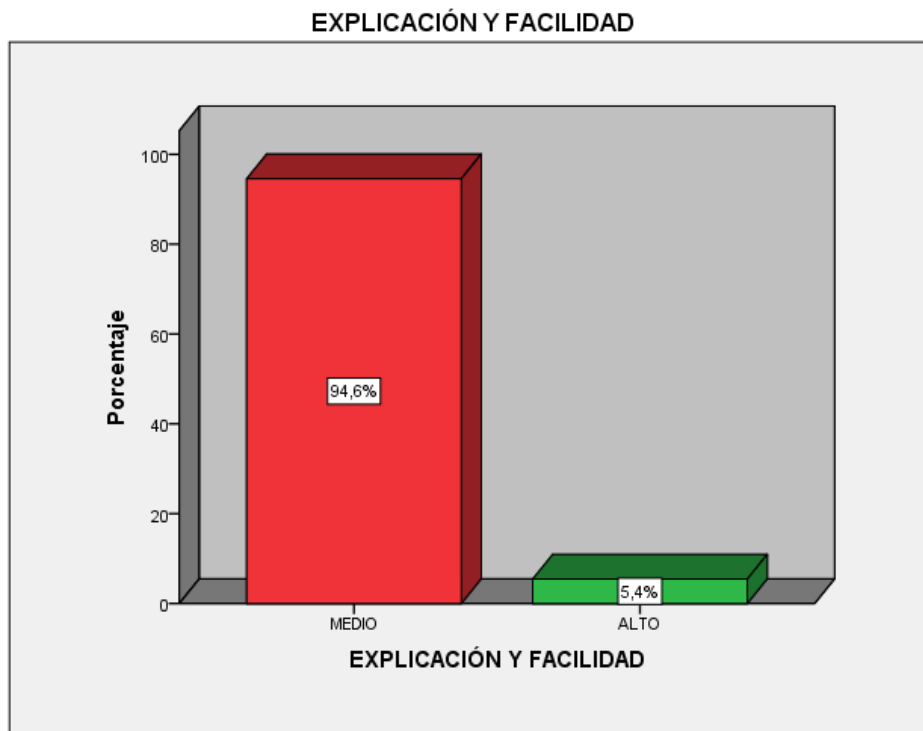


*Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017*

El 92,4% (41 madres) de las madres presentan un nivel de satisfacción medio, el 7,6% (41 madres) presentan un nivel de satisfacción alto.

### GRÁFICO 3

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN EXPLICACIÓN Y FACILIDAD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017

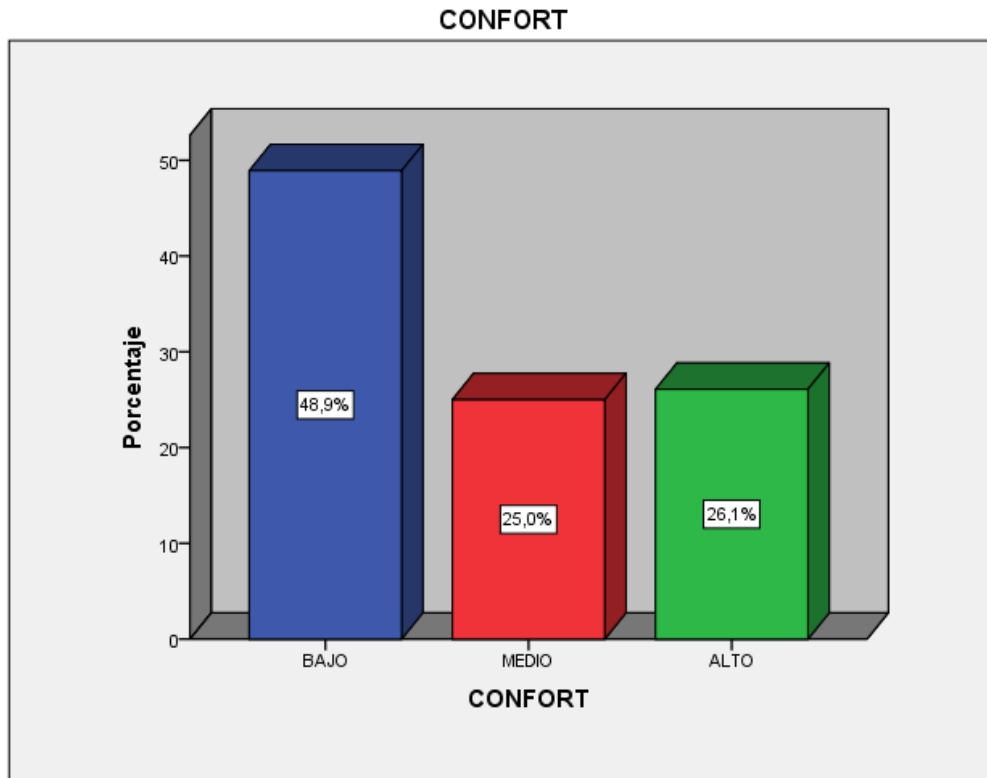


*Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017*

El 94,6% (41 madres) de las madres presentan un nivel de satisfacción medio, el 5,4% (41 madres) presentan un nivel de satisfacción alto.

#### GRÁFICO 4

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFORT EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017

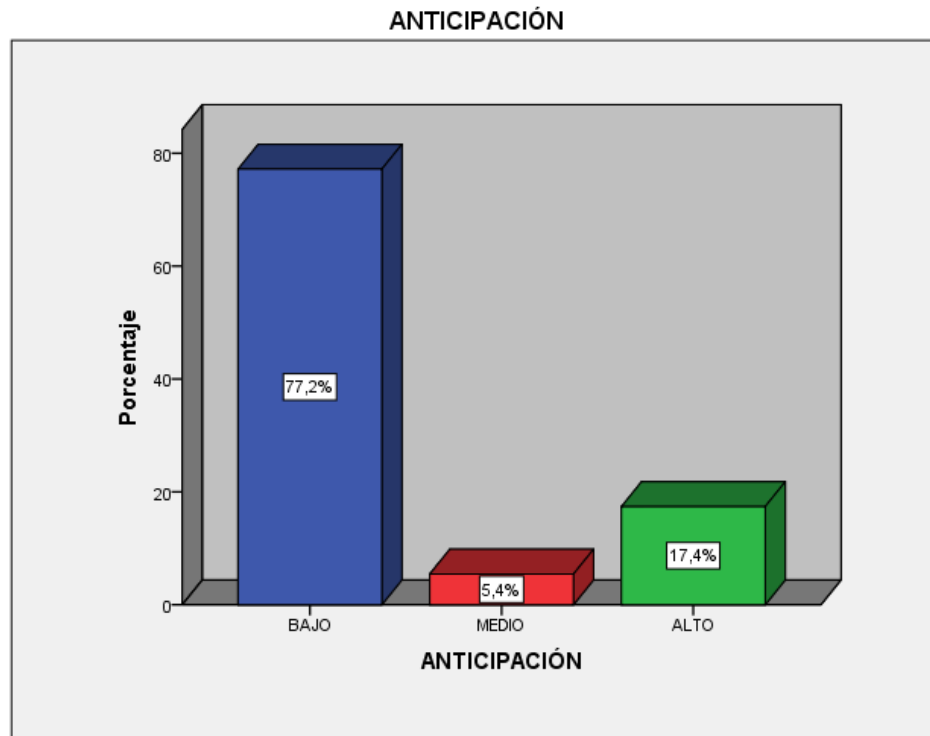


*Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrion 2017*

El 48,9% (41madres) de las madres presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido con 26,1% (41 madres) presentan un nivel de satisfacción alto y el 25% un nivel de satisfacción medio.

## GRÁFICO 5

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN ANTICIPACIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017



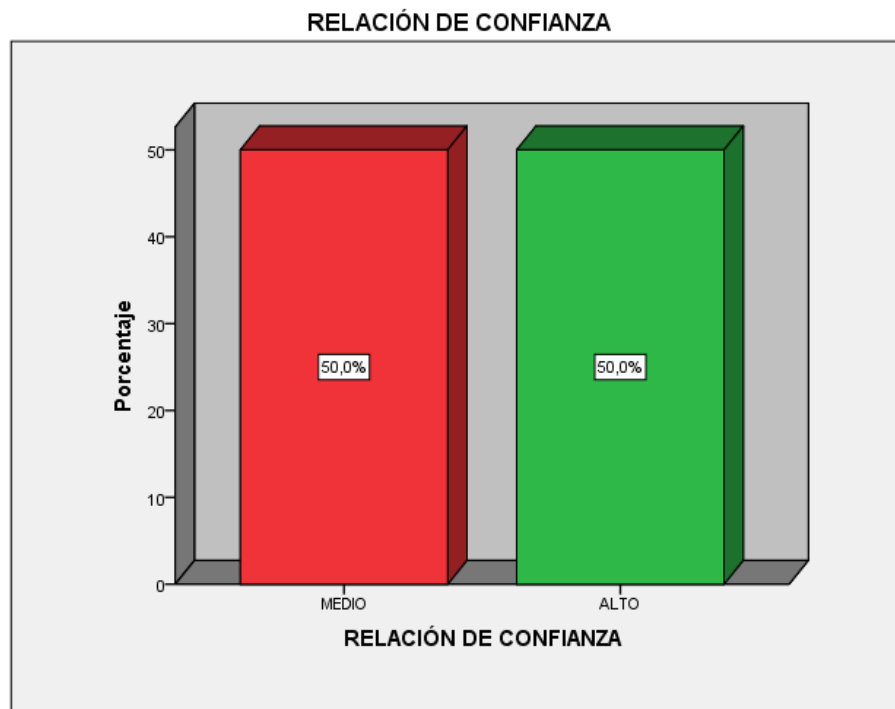
*Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017*

El 77,2% (41 madres) de las madres presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido el 17,4% (41 madres) presentan un nivel de satisfacción alto, y el 5,4% (41 madres) un nivel de satisfacción medio.



## GRÁFICO 6

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017

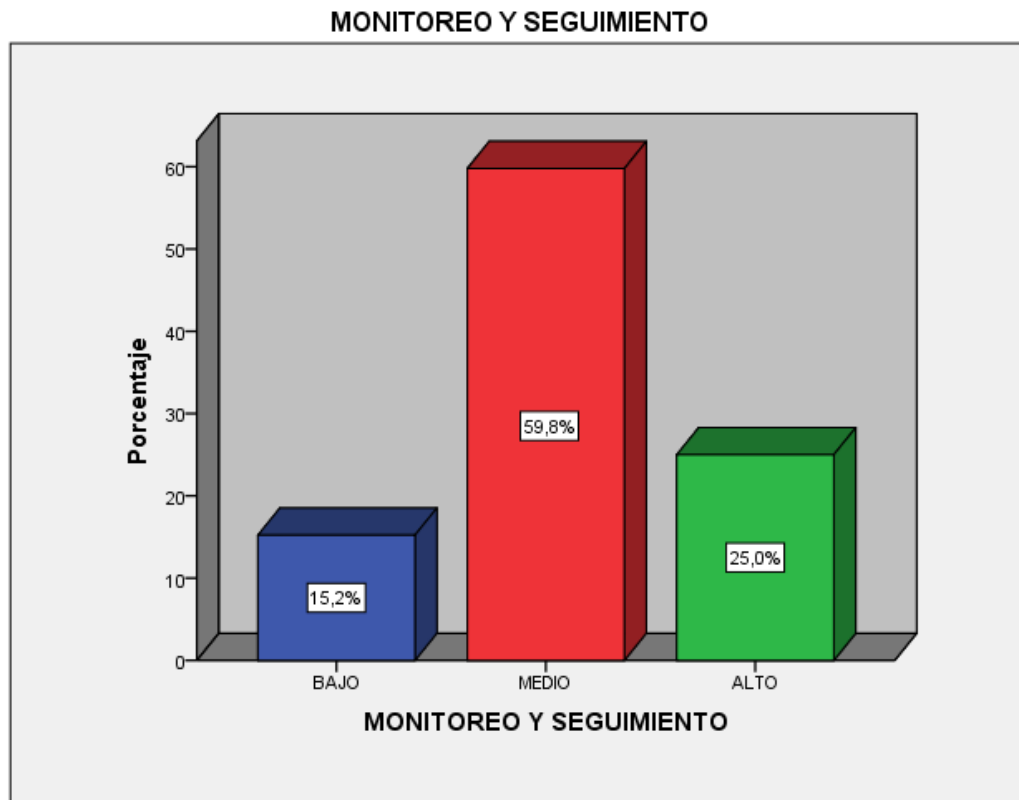


*Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017*

El 50% (41 madres) de las madres presentan un nivel de satisfacción medio al igual con un 50%(41 madres) en nivel de satisfacción alto.

## GRÁFICO 7

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN MONITOREO Y SEGUIMIENTO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017**



*Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017*

El 59,8% (41 madres) de las madres presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de 25% (41 madres) con un nivel de satisfacción alto y 15,2% (41 madres) nivel de satisfacción bajo.

#### IV. DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción es el grado que mide la conformidad del paciente con los cuidados y la atención, se medirá el nivel dependiendo de los aspectos técnicos e interpersonales en donde el personal de enfermería se desempeña.<sup>24</sup> El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Lima, en el 2017.

Respecto a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en este estudio, el mayor porcentaje de las madres de familia que acudieron al Hospital Daniel Alcides Carrión en el servicio de Emergencia Pediátrica presentó un nivel bajo de satisfacción con un 48,9%, seguido un nivel de satisfacción medio 41,3%. Esta diferencia notable en cuanto al nivel se debe a muchos factores uno de ellos es el mecanismo que se ha creado en el cuidado prodigado al paciente, ocasionado a su vez por la falta de tiempo y la demanda de los pacientes.

Según la OMS, los cuidados de enfermería son afectados por aquellos factores que impiden desenvolverse en el campo de la atención en todas las etapas de vida y el desarrollo, algunos de estos factores son la sobrecarga laboral, la necesidad y el mal estado en la infraestructura, el ambiente laboral, la demanda de pacientes, la presión de los familiares, las relaciones interpersonales, el estrés y también una de las situaciones es el tiempo limitado ya que es poco para el cuidado completo de enfermería por que realiza las actividades rutinarias en la asistencia y gestión dejando de lado el apoyo, confort y educación a los pacientes y sus familiares.<sup>26</sup>

Este hallazgo se asemeja al de Marky G., en su estudio realizado en Lima sobre la satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño en el Hospital Nacional Dos de Mayo, los resultados fueron que el 58.18% manifestó un nivel de satisfacción media, el 26.36% satisfacción baja y el 15.45% un nivel de satisfacción alta, en las conclusiones de la investigación el mayor porcentaje de nivel de satisfacción de lo madres fue medio a bajo siendo el cuidado enfermero de regular a malo donde destaca con

menor proporción en la dimensión humano<sup>18</sup>. Como se menciona y se observa existe un gran déficit en el cuidado humanizado, siendo el cuidado una de las características importantes en la atención del profesional de enfermería, el cual debe ser de calidad, integral y continuo.

Por otro lado, este hallazgo difiere a lo mencionado por Gonzáles N, Romero G., que realizaron un estudio en México sobre dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado, donde la satisfacción global fue buena con 49% de los padres o tutores por lo que se concluyó que la calidad que brinda el personal de enfermería es buena, a pesar de los buenos resultados existen dimensiones que se tienen que mejorar<sup>12</sup>.

Ahora bien, la calidad de cuidados que brinde el profesional de enfermería está relacionado con la carga laboral, la demanda y el tiempo de cada atención por paciente, en el Perú hace varios años se observa que la oferta no cubre las necesidades de la demanda entorno a la salud. En el 2016 las atenciones por emergencias según la Diresa de Callao del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión tienen un total de 108,328 de atenciones de emergencia, siendo parte de ello las atenciones de emergencias pediátricas con un total de 27,868, esto evidencia que el hospital y todo el equipo de salud debe estar debidamente preparado, equipado, capacitado y especializado<sup>3, 4</sup>; y es donde radica el problema en cuanto al insumo y equipamiento correcto de las salas de emergencias.

Respecto a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión accesibilidad se observa en el Grafico 2 el mayor porcentaje de las madres de familia que acudieron al Hospital Daniel Alcides Carrión en el servicio de Emergencia Pediátrica presentó un nivel medio de satisfacción con 92,4% y satisfacción alta con 7,6%, los hallazgos no coinciden con el estudio realizado por Eumesekian P, Peuchot V, Peres A., en Buenos Aires, sobre satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos, teniendo como resultado alto grado de satisfacción con 85,7% , siendo la diferencia de bajo grado de satisfacción en la cual tuvieron la dificultad en la dimensión de accesibilidad y amabilidad del equipo de salud.<sup>14</sup>

De acuerdo con la literatura el personal de enfermería debe interactuar con el paciente y familiares para así mejorar la adaptación y sea participe a los cuidados, en la cual no solamente es hacia la salud física sino también a la salud mental, siendo responsabilidad del personal de enfermería brindando la seguridad y confianza para mejorar el acercamiento y trato con los paciente.<sup>25</sup>

Respecto a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión explicación y facilidad se observa en el Grafico 3 el mayor porcentaje de las madres de familia que acudieron al Hospital Daniel Alcides Carrión en el servicio de Emergencia Pediátrica presentó un nivel medio de satisfacción con 94,6%, y satisfacción alto con 5,4%, dicho resultado coincide con el estudio realizado por Velásquez D., en Puno, sobre satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería en donde los resultados de la dimensión de capacidad de respuesta muestra un 50% de satisfacción intermedia en los ítems donde describe a la enfermera toma tiempo necesario para aclarar dudas o preguntas del problema de salud, explica con palabras fáciles de entender procedimientos y la administración de tratamiento para el cuidado del niño.<sup>15</sup>

Confrontando con la literatura en el proceso de atención a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas las madres están en un proceso de miedo a lo desconocido ya que el paciente está en proceso de evaluaciones y exámenes, en la cual según Patricia Larson define como un derecho del paciente y familiares estar informados sobre la situación de salud para así lograr entender sobre la enfermedad, tratamiento o recuperación, mediante información fácil y accesible de entender que facilite los procedimientos para el bienestar.<sup>25</sup>

Jean Watson tiene como uno de sus principios la promoción de la enseñanza y aprendizaje, donde define que es un factor que permite al paciente este informado, mejorando así la responsabilidad al paciente para su bienestar y la salud, este factor permite que ellos realicen su autocuidado.<sup>34</sup>

Respecto a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión confort se observa en el Grafico 4 el mayor porcentaje de las

madres de familia que acudieron al Hospital Daniel Alcides Carrión en el servicio de Emergencia Pediátrica presentó un nivel bajo de satisfacción con 48,9%, seguido de un nivel de satisfacción alto con 26,1% y satisfacción medio con 25%, dicho resultado no coincide con el estudio realizado por Sangopanta G. en Ecuador, sobre el 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, los resultados encontrados de mayor proporción son la satisfacción alta con 43%, dado que en este estudio lo relacionan con el adecuado manejo del dolor con 51,9%, se afirma que es necesario los cuidados de enfermería para brindar una mejor condición para el paciente en su atención de salud sea confortable y agradable, y sobre todo en la comodidad física.

En el ítem 15 donde hay mayor porcentaje de nivel bajo de satisfacción donde caracteriza a la enfermera si se sienta a entablar una conversación con la madre, debido a las múltiples tareas y demanda de pacientes, esta acción impide de alguna manera en realizar.

Patricia Larson define el confort como sensación placentera, cómoda logrando restablecer la salud brindando así el confort en los cuidados de enfermería desde el entorno ambiental hasta lo emocional mediante la motivación y el buen trato.<sup>25</sup>

Respecto a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión anticipación se observa en el Grafico 5 el mayor porcentaje de las madres de familia que acudieron al Hospital Daniel Alcides Carrión en el servicio de Emergencia Pediátrica presentó un nivel bajo de satisfacción con 77,2%, seguido de un nivel de satisfacción alto con 17,4%, y satisfacción medio con 5,4%, los hallazgos no coincidieron con el estudio realizado por Gonzáles N, Romero G. en México, sobre las Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado, los resultados encontrados en una de sus dimensiones fue de necesidad con 72,7% en satisfacción buena, cabe resaltar que la anticipación es el proceso de la planificación de cuidados anticipado basándose a las necesidades prioritarias del paciente.<sup>12</sup>

En los ítems 21 y 22 donde resalta mayor porcentaje de nivel bajo de la dimensión anticipación donde caracteriza a la enfermera que busca la oportunidad más adecuada para hablar con la madre sobre la situación de salud de su menor hijo, también el otro ítem acuerda con la madre para realizar un nuevo plan de intervención cuando se siente agobiada, cabe resaltar que son estas situaciones donde la enfermera debe reforzar más para mejorar la satisfacción.

Patricia Larson define la anticipación como una serie de procesos dirigidos al cuidado anteriormente planeado, priorizando y considerando las necesidades prioritarias para prevenir las complicaciones, mejorando también las estrategias.<sup>25</sup>

Respecto a la satisfacción frente el cuidado de la enfermera en la dimensión relación de confianza, se observa en el Grafico 6 el mayor porcentaje de las madres de familia que acudieron al Hospital Daniel Alcides Carrión en el servicio de Emergencia Pediátrica presentó un nivel bajo y medio en satisfacción con el 50% cada uno, así mismo coinciden con los estudios por Velásquez D., en Puno sobre satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería, tienen un 55% de satisfacción intermedia, en sus dimensiones de seguridad con 75% de satisfacción completa y en la dimensión empatía con 50% de satisfacción intermedia, siendo así que para involucrar a los pacientes y familiares es necesario la empatía para generar seguridad con el cuidado enfermero.<sup>15</sup>

Es posible afirmar sobre el proceso que pasa las madres desde que ingresan al servicio de emergencias presentan en todo momento un estado emocional de frustración, miedo, en la cual Patricia Larson define que el personal de enfermería debe favorecer un ambiente seguro, tranquilo con su involucramiento mediante la empatía, confianza, esperanza, cuidado humanizado para así brindar la seguridad mejorando una buena relación entre ellos.

Jean Watson deduce que el desarrollo de la relación de enfermero paciente es el vínculo que permite que permite realizar los cuidados que trasciende de la medicación, proceso terapéutico y la manipulación de

procesos asistenciales, recalando que no solamente es la acción sino también la empatía, la comprensión, el deseo y la intencionalidad, también deduce que la relación entre ellos es el éxito de la relación terapéutica, ya que promueve la honestidad, la comprensión a las percepciones y los sentimientos del otro.<sup>33</sup>

Respecto a la satisfacción frente al cuidado de la enfermera en la dimensión monitoreo y seguimiento se observa en el Gráfico 7 el mayor porcentaje de las madres de familia que acudieron al Hospital Daniel Alcides Carrión en el servicio de Emergencia Pediátrica presentó un nivel medio de satisfacción con un 59,8%, seguido de un nivel de satisfacción alto con 25%, siendo notable en esta dimensión se demuestra la diferencia entre satisfacción de regular a bueno. Patricia Larzon define que el profesional de enfermería usa el conocimiento técnico-científico para denotar su capacidad de dominio y organización en la planificación de sus cuidados cumpliendo así un adecuado proceso para alcanzar su óptima recuperación y mejorar el estado de salud de los pacientes.<sup>25</sup>

Los hallazgos se asemejan a los estudios por Delgadillo D., en Lima, sobre Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología, teniendo como resultado en la dimensión técnico científico presenta satisfacción media con 61%, otro estudio realizado por Marky G., en la ciudad de Lima, sobre Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda, teniendo como resultado en la dimensión continuo fue satisfacción buena con 46,4%, de acuerdo con la literatura de Patricia Larson define que las enfermeras usan sus conocimientos técnico científicos en sus cuidados enfermeros continuos hacia la recuperación de salud.<sup>17,18</sup>

Jean Watson deduce que para lograr un adecuado trabajo de enfermería y alcanzar un máximo grado de armonía entre la mente, cuerpo y alma se debe realizar mediante un proceso de asistencia en los cuidados humanísticos entre el personal de enfermería y el paciente, realizando lo necesario para resolver los distintos problemas de salud que presenten.<sup>32</sup>



Según la evaluación de edad (Anexo N°6) se obtuvo como resultado que las madres en el rango de edad de 18 a 28 presentan en mayor cantidad un nivel de satisfacción bajo con un 48,9%, por otro lado, en las edades de 29 a 39 años predomina un nivel de satisfacción medio con un 18,5%, cabe resaltar que el grupo etario de 40 años solo se situó en el nivel de satisfacción medio. Como se observa los grupos etarios menores son los que se muestran insatisfechos y según aumentan los años de las madres aumenta su satisfacción, observando que existe una parcial relación directamente proporcional. Esto se debe a que las madres en etapa madura son más comprensibles en cuanto al trabajo que observan que realizan las enfermeras, a diferencia de las madres jóvenes que muestran impaciencia ante el déficit de la atención.

Según la evaluación de grado de instrucción (Anexo N°7) se observa que las madres de familia que tienen grado de instrucción de primaria en su totalidad 45,7% presentan un nivel de satisfacción bajo y las madres que cuentan con estudios secundarios predomina un nivel de satisfacción medio con un 28,3%, así mismo el grupo de grado de instrucción superior con 7,6% y el superior incompleto con 5,4%, esto refleja similitud a la relación con la edad, existe una mayor insatisfacción en la madres que cuentan con educación primaria, y los grados superiores muestran nivel de satisfacción medio y alta.

El conocer la relación que existen en estas variables es esencial ya que debemos ser partícipes a las madres en los cuidados del paciente pediátrico. Las madres o tutores perciben todo aquello que puedan afectar al cuidado de su menor hijo, representándose como la voz del niño y es por eso por lo que es muy importante la opinión de la madre, así como también pueden percibir lo necesario para la recuperación de la salud del paciente pediátrico<sup>5</sup>.

Según las dimensiones del nivel de satisfacción frente a los cuidados de enfermería (Anexo N°8) se observa en la dimensión Anticipación 77,2% y la dimensión Relación de confianza 50% obtuvieron los mayores porcentajes en el nivel bajo. Este hallazgo concuerda con Sangopanta G.<sup>13</sup>, en su investigación sobre el Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería, donde concluyó que las

dimensiones que más resaltan son la confianza que existe con la enfermera, igualdad el trato, interés y lenguaje accesible con las madres y los niños.

Es de considerar que las madres en los servicios de Emergencias se encuentran en situaciones traumática con un estado emocional de preocupación, tristeza, tensión, angustia, miedo, incertidumbre, la intranquilidad, y entre otras sensaciones los cuales estos estados emocionales pueden afectar a sus conductas para la participación del cuidado de tal manera que puede perjudicar en la relación con la enfermera<sup>28</sup>. Ante esta problemática la enfermera debe ser proyectara una imagen de confianza y ante todo que sus acciones deben ser anticipadas, prestar atención aun ya haya pasado la situación crítica.

En el nivel de satisfacción medio la dimensión Explicación y Facilidad con 94,6% y la dimensión Accesibilidad con 92,4%. Estos resultados no concuerdan con Eumesekian P, Peuchot V, Peres A. en su investigación sobre satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos, donde los resultados con respecto al bajo grado de satisfacción, se identificó las dificultades en accesibilidad y amabilidad de los miembros del equipo<sup>6</sup>.

En el nivel de satisfacción alto los mayores porcentajes se situaron la dimensión Confort con 26,1% y la dimensión Monitoreo y Seguimiento con 25,0%, según Moreno M, Interrial M, Saucedo P., en su investigación sobre satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados, esta medido por diferentes factores que incluyen en instalaciones adecuadas para los niños, manejo del dolor y el procedimiento del ingreso a la hospitalización, donde los resultados fueron que el 51.9% indican un adecuado manejo del dolor, la satisfacción está asociada al servicio que brinda en la hospitalización. El manejo del dolor y la monitorización en el servicio de Emergencia es considerado primordial, es por ello que los resultados los sitúan como las dimensiones que logran satisfacción, a pesar de ello tiene que haber mejorías para lograr una satisfacción en su totalidad.<sup>5</sup>

Según Jean Watson su teoría sobre el cuidado tiene una visión científica y humanística esto quiere decir que se realiza lo necesario para resolver los

distintos problemas que aquejan a la salud según la experiencia evidenciada de forma existencial y espiritual.<sup>33</sup>

## **V. CONCLUSIONES**

La satisfacción de las madres de mayor porcentaje fue un nivel bajo frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

La satisfacción de las madres de mayor porcentaje fue un nivel medio según la dimensión accesibilidad frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

La satisfacción de las madres de mayor porcentaje fue un nivel medio según la dimensión explicación y facilidad frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

La satisfacción de las madres de mayor porcentaje fue un nivel bajo según la dimensión confort y el ítem 15 frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

La satisfacción de las madres de mayor porcentaje fue un nivel bajo según la dimensión anticipación y los ítems 21 y 22 frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

La satisfacción de las madres de mayor porcentaje fue un nivel medio y alto según la dimensión relación de confianza frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

La satisfacción de las madres de mayor porcentaje fue un nivel medio según la dimensión monitoreo y seguimiento frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Es muy importante considerar siempre las opiniones de las madres sobre la satisfacción frente a los cuidados de enfermería en sus menores hijos, como es en esta investigación el nivel de satisfacción es bajo ya que la jefatura de enfermería del servicio de emergencias pediátricas, debe elaborar estrategias, capacitaciones que estén orientadas a mejorar y fortalecer el cuidado de enfermería para mejorar así los niveles de satisfacción de la madre.
2. Fomentar al personal de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión que trabaja en el servicio de emergencias pediátricas para lograr una mejor interacción del paciente y familiares para lo lograr una mejoría en la adaptación, atención oportuna, ágil y de calidad teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del paciente y de los familiares.
3. Promover al personal de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión que trabaja en el servicio de emergencias pediátricas en la adecuada comunicación entre enfermera, pacientes y familiares, mediante la información a sus dudas y explicando de manera que pueda entender los procesos a realizar en el tiempo adecuado de esta manera se facilita los procedimientos del cuidado de enfermería para el bienestar y recuperación del paciente.
4. Se recomienda al personal de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión que trabaja en el servicio de emergencias pediátricas diseñen estrategias orientadas a fortalecer y mejorar la comodidad del paciente desde el entorno ambiental, emocional y sobre todo físico,

mediante su motivación, buen trato y el control del dolor para el confort en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería.

5. Se recomienda al personal de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión que trabaja en el servicio de emergencias pediátricas, revisar los protocolos y el cumplimiento de la planificación de los cuidados de enfermería priorizando y considerando las necesidades prioritarias e importantes para evitar las complicaciones y de esta manera ayudara a mejorar las estrategias.
6. Se recomienda al personal de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión que trabaja en el servicio de emergencias pediátricas realizar un programa de enseñanza acerca del buen trato, acercamiento, comunicación asertiva mejorando la empatía en el momento oportuno sin invadir su privacidad y su espacio, de esta manera favorecerá las relaciones interpersonales de confianza y la seguridad del paciente.
7. Se recomienda al personal de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión que trabaja en el servicio de emergencias pediátricas elaborar un plan de mejora en el servicio orientado a las condiciones laborales, proceso de cuidado y recuperación de salud, haciendo uso de sus conocimientos técnico-científico, de forma organizada y continua de la planificación de cuidados esto favorecerá la percepción del paciente y familiares.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Poblete T. y Valenzuela S. Cuidado humanizado: Un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Acta paul enferm, 2007; 20(4): 499 – 503.
2. Organización Mundial de la Salud [internet]. Colaboremos por la salud. Capítulo cuatro. Potenciar al máximo el personal sanitario existente; c2005-2006[citado: 2017 julio 25]. OMS informe sobre la salud en el mundo; [cerca de: 4 p.]. Disponible en: [http://www.who.int/whr/2006/06\\_chap4\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf?ua=1)
3. Atenciones de emergencia Diresa callao – 2016 [Base de datos en línea]. Callao: Dirección regional de salud; 2016. [Fecha de acceso 2 de setiembre del 2017]. URL disponible en: <http://www.diresacallao.gob.pe/wdiresa/documentos/estadistica/FILE0003152017.pdf>
4. Hospitalización Diresa callao – 2016 [base de datos en línea]. Callao: dirección regional de salud; 2016. [fecha de acceso 2 de setiembre del 2017]. URL disponible en: <http://www.diresacallao.gob.pe/wdiresa/documentos/estadistica/FILE0003242017.pdf>
5. Moreno M., Interrial M., Saucedo P., Vázquez L y López J., Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados, revista AQUICHAN, 2011; 11 (1):40-47.
6. Atención de emergencia por departamentos Perú – años – 2001 - 2011[base de datos en línea]. Callao: ministerio de salud; 2012. [fecha de acceso 2 de setiembre del 2017]. URL disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/estadisticas/estadisticas/Servicios/Emergencia/EmergenciaMacros.asp?00>
7. Población por segmentos de edad según departamentos 2016 [Base de datos en línea]. Lima: Compañía peruana de estudios de mercado y opinión pública S.A.S; 2016. [Fecha de acceso 3 de setiembre del 2017]. URL disponible en: [http://www.cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr\\_201608\\_01.pdf](http://www.cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_201608_01.pdf)
8. MINSA. Creación de la central nacional de regulación de emergencias. Informe técnico final de la comisión multisectorial encargada de proponer

los mecanismos que permitan consolidar un sistema nacional de salud; 56 – 68; lima, Perú.

9. Begazo A. D, Escate R.L, Laura Z. J, Paplo M. J. satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycan [tesis para optar el título de segunda especialidad en emergencias y desastres]. Lima: universidad peruana Cayetano Heredia; 2015.
10. Hernández L. Rodríguez G. Campos M. et al, editors. Recomendaciones específicas para mejorar la práctica médica en urgencias pediátricas [Internet]. México: comisión nacional de arbitraje médico; 2005 [citado 2017 abr 29]. Disponible en: <http://codamedy.ssy.gob.mx/wp-content/uploads/monografia-urgencias-pediatricas.pdf>
11. Definición de diagnóstico de enfermería. [Internet]. Sao paulo: salud; c2007 - 2017 [Actualizado 2007; citado 2017 abr 29]. Definición ABC tu diccionario hecho fácil; [cerca de 1p]. Disponible en : <http://www.definicionabc.com/salud/diagnostico-de-enfermeria.php>
12. Gonzáles N. y Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado, enfermería instituto mexicano del seguro social”, 2017;25(3):173-180.
13. Sangopanta B. 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 de diciembre 2013-mayo del 2014 [tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ambato: universidad técnica de Ambato; 2014
14. Eulmesekian P., Peuchot V. y Perez-Perez, Ó. Satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos, Buenos Aires: Arch Argent Pediatr, 2012; 110(2):113-119.
15. Velásquez T. D. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón-2013[Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2015.

16. Vega L. L. Nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionando a antecedentes maternos y del niño. Hospital Eleazar Guzman Barron. Nuevo Chimbote, 2013 [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Chimbote: Universidad Nacional del Santa; 2014.
17. Delgadillo M. 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. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en neonatología]. Lima: universidad nacional mayor de san marcos; 2014.
18. Marky B. G. satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo [tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: universidad Ricardo palma; 2013.
19. Rey Martin C. satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación. 1994; (3): 139 – 153.
20. Morales C.G. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería [tesis para optar el grado de tesis en enfermería]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
21. Satisfacción [Publicación periódica en línea] 2017. Abril [citada: 2017 abril 26]: [aproximadamente 1pp.]. Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n>
22. De-conceptos.com [internet]. de conceptos. [actualizado 2017 abr 24; citado 2017 abr 26]. Disponible en: <http://deconceptos.com/general/satisfaccion>
23. García A. Sobre la satisfacción de las necesidades humanas [Internet]. España: García Antonio. F. 2016 junio. [Citado: 2017 abril 20]. Disponible en: <http://sociologos.com/2016/06/23/la-satisfaccion-las-necesidades-humanas/>
24. Sepúlveda G., Rojas L., Cárdenas O., Guevara E. y Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'Care-Q' en versión al Español en población colombiana. Estudios públicos [en línea]. Agosto 2008 [citado: 2017 setiembre 17]: [17pp.]. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/care%20q%20yesenia%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/care%20q%20yesenia%20(3).pdf)
25. Cepeda S. A. Validez y confiabilidad del PSNCQQ cuestionario que mide la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería [tesis



- para optar Mg. en enfermería]. Bogotá: UNC, facultad de enfermería, postgrados de enfermería; 2012.
26. Urresta C.A., Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brinda los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica Hospital Luis Vernaza [tesis para optar el título de licenciatura en enfermería]. Guayaquil: universidad estatal de Guayaquil, escuela de enfermería; 2015.
  27. Zarate G. La gestación del cuidado de enfermería. *Índex de enfermería*, 2004; 13 (44-45):1-5.
  28. Soto C., Parra D. y Rojas C. Identificación de las necesidades de los familiares con pacientes en las unidades de cuidado intensivo adulto, coronario y pediátrico del Hospital Federico Lleras Acosta sede Francia durante los meses de febrero a mayo de 2010. *Manos al cuidado*. 2010; (2): 17-24.
  29. Fernández G. Paciente pediátrico hospitalizado. Departamento de psicología médica. área materno infantil [en línea]. 2017. [citado: 2017 abril 29]: [14 pp.]. Disponible en: <http://www.dem.fmed.edu.uy/materno/Disciplinas%20Asociadas/PACIENTE%20PEDIATRICO%20HOSPITALIZADO%20-%20Ps.%20Gabriela%20Fernandez.pdf>
  30. Sociedad española de cuidados paliativos [Internet]. Madrid: sociedad española; c2014-2015 [Actualizado 2015 mar 4; citado 2017 abr 29]. SECPAL Guías médicas; [cerca de 4 p.]. Disponible en: <http://www.secpal.com/PACIENTE-PEDIATRICO-Y-CUIDADOS-PALIATIVOS>
  31. Pérez L., Hernández M., Nogales M., Sánchez M, ó. evaluación de la satisfacción de los familiares en las urgencias pediátricas. *Revista calidad asistencial*, 2010; 25(2): 58-63.
  32. Izquierdo E. enfermería: teoría de jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana, *revista cubana de enfermería*, 2015; 31(3): 1-10.
  33. Olivé C. y Isla P. El modelo Watson para un cambio de paradigma en los cuidados enfermeros. *Enfermería profesión*, 2015; 38(2):43-48.

34. Fundamentos UNS. El cuidado [Internet]. fundamentos UNS.F. 2012 junio. [citado: 2017 mayo 07]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>
35. Cortés D., Serrezuela A. nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de cuarto nivel de atención con salud, en Bogotá. setiembre-octubre de 2008 [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Bogotá: universidad javeriana facultad de enfermería; 2008.

## VIII.ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Mg. Regina Vigo Ayasta asesor del curso de Desarrollo Proyecto de Investigación, y revisor de la tesis del estudiante, Uchasara Arhuata Yesenia Marlene. Titula es **“SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.LIMA-PERÚ 2017”**, constatando que la misma tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa de Turnitin.

El suscrito analizo 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, 04 de octubre del 2017

---

Mg. Regina Vigo Ayasta  
Docente asesor de Tesis



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.LIMA-PERÚ 2017**

**Match Overview** X

**27%**

Currently viewing standard sources

[View English Sources \(Beta\)](#)

Matches

1	Submitted to Universid... Student Paper	12%	>
2	repository.javeriana.ed... Internet Source	2%	>
3	ateneo.unmsm.edu.pe Internet Source	1%	>
4	Submitted to Universid... Student Paper	1%	>
5	manglar.uninorte.edu.co Internet Source	1%	>
6	dspace.ucuenca.edu.ec Internet Source	1%	>

Page: 1 of 61 Word Count: 12998

## ANEXO N° 2

### Solicitud de autorización

Lima 22 setiembre del 2017

CARTA N° 224 - 2017/EAP/ENF.UCV-LIMA

016971

Sra. Dra.  
MARIA ELENA AGUILAR DEL AGUILAR  
Director General  
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión  
Presente.-

Asunto: Solicito Autorizar la ejecución del proyecto de investigación de Enfermería.


De mi especial consideración:

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo y en el mío propio deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que la estudiante Yesenia Uchara Arhuata del X ciclo de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería ex interna de esa institución pueda realizar la ejecución de su investigación titulada: **"Satisfacción de la madre frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Emergencia Pediátricas en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2017"**, en la institución que pertenece a su digna dirección; por lo que solicito su autorización a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular y en espera de su respuesta quedo de Usted.

Atentamente.

  
Mg. Lucy Tani Becerra Medina  
Coordinadora del Área de Investigación  
Escuela Académico Profesional de Enfermería  
Universidad César Vallejo - Filial Lima



C/c: Archivo.

ANEXO D

DECLARACIÓN DEL (LA) TESISISTA Y DEL JEFE DE AREA, SERVICIO, DEPARTAMENTO O UNIDAD OPERATIVA

1. Título del proyecto:

"Satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao-Perú 2017"

2. Declaración del Investigador principal:

Yo, como investigador principal, acepto la responsabilidad de conducir este estudio de acuerdo a los principios de Buena Práctica Clínica, del Reglamento del C.I.E.I. del HNDAG, de las normas vigentes del Ministerio de Salud.

Nombre del (la) Tesisista: Yesenia Marlene Uchasara Arhuata

Firma: 

Fecha: 25/09/2017

3. Declaración del Titular del Órgano de Línea del HNDAG:

Certifico que, he leído y estoy de acuerdo con este proyecto y me comprometo a apoyar y supervisar su realización dentro de las normas vigentes en el HNDAG, dentro de la ley y de las normas regionales, nacionales e internacionales para la realización de proyectos de investigación.

Nombre del órgano de línea, unidad orgánica:

Servicio de Emergencia Pediátrica

Firma: 

Dra. RUTH ARÁNGEL SÁNCHEZ  
Especialista en Serv. Emergencias Pediátricas  
C.E.P. 6943739  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Fecha: 25/09/2017

## ANEXO N° 3

### Confiabilidad del instrumento

**Tablas de datos descriptivos de las 6 dimensiones son:**

**Tabla 1:** dimensión accesible, con la eliminación del ítem 2.

ACCESIBILIDAD	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento -total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	13,34	7991	0,265	0,213	0,616
Ítem 3	12,96	6681	0,548	0,318	0,511
Ítem 4	13,04	6396	0,534	0,403	0,509
Ítem 5	12,83	6542	0,5	0,373	0,524
Ítem 6	13,22	6973	0,334	0,401	0,596

*El alfa de cronbach es de 0.699*

**Tabla 2:** dimensión explica y facilita, con la eliminación del ítem 8.

EXPLICA Y FACILITA	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento -total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 7	12,27	5828	0,343	0,136	0,509
Ítem 9	11,83	6466	0,279	0,193	0,537
Ítem 10	12,10	6408	0,403	0,240	0,489
Ítem 11	12,32	6080	0,437	0,410	0,469
Ítem 12	12,16	6337	0,307	0,339	0,525

*El alfa cronbrach es de 0,603.*

**Tabla 3:** dimensión confort, sin eliminación de ítem.

CONFORTA	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento -total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 13	19,88	16689	0,457	0,297	0,775
Ítem 14	20,44	17991	0,445	0,328	0,774
Ítem 15	20,25	17617	0,516	0,459	0,765
Ítem 16	20,17	18156	0,456	0,312	0,773
Ítem 17	20,35	17063	0,574	0,435	0,757
Ítem 18	20,32	17149	0,549	0,399	0,760
Ítem 19	19,84	17262	0,556	0,415	0,759
Ítem 20	19,76	18595	0,357	0,322	0,785
Ítem 21	20,18	17187	0,425	0,265	0,779

*El alfa cronbach es de 0.790.*

**Tabla 4:** dimensión se anticipa, con eliminación del ítem 29.

SE ANTICIPA	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento -total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 22	23,22	45245	0,065	0,326	0,572
Ítem 23	23,71	42127	0,397	0,403	0,528
Ítem 24	24,07	40567	0,466	0,611	0,512
Ítem 25	24,02	41052	0,396	0,590	0,521
Ítem 26	23,93	41245	0,442	0,415	0,519
Ítem 27	22,95	45622	0,044	0,073	0,574
Ítem 28	23,99	40915	0,453	0,549	0,515
Ítem 30	24,12	40410	0,497	0,558	0,508
Ítem 31	23,88	41405	0,486	0,446	0,517
Ítem 32	23,02	29645	0,243	0,086	0,601



*El alfa cronbach es de 0.617.*

**Tabla 5:** dimensión mantiene relación de confianza, con eliminación del ítem 39.

MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 33	22,02	21475	0,303	0,264	0,560
Ítem 34	22,52	21968	0,216	0,588	0,576
Ítem 35	22,39	20948	0,309	0,584	0,556
Ítem 36	22,02	19798	0,514	0,419	0,515
Ítem 37	21,64	22441	0,214	0,187	0,577
Ítem 38	22,10	21223	0,389	0,262	0,547
Ítem 40	21,47	22701	0,151	0,226	0,588
Ítem 41	21,90	19849	0,469	0,504	0,522
Ítem 42	21,69	20724	0,331	0,418	0,551

*El alfa de cronbach es de 0,671.*

**Tabla 6:** dimensión monitorea y hace seguimiento, sin eliminación de ítem.

MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 43	18,26	32255	0,570	0,462	0,906
Ítem 44	18,62	31057	0,729	0,719	0,892
Ítem 45	18,61	29806	0,830	0,783	0,883
Ítem 46	18,49	29247	0,762	0,652	0,889
Ítem 47	18,67	30456	0,795	0,677	0,887
Ítem 48	18,55	31124	0,684	0,540	0,896
Ítem 49	18,89	33184	0,555	0,509	0,906
Ítem 50	19,17	30903	0,692	0,609	0,895

*El alfa de cronbach es de 0.90<sup>31</sup>*

## ANEXO N° 4

### ENCUESTA SOBRE SATISFACCION DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIATRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.LIMA-PERÚ 2017

#### PRESENTACION:

Un saludo cordial, soy alumna de la escuela de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, mi nombre es Yesenia Marlene Uchasara Arhuata, estoy realizando una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas, es por este motivo que solicito su participación, los resultados serán con fines de estudio, y respetando sus identidades, espero tener sus respuestas con veracidad, expreso mi agradecimiento y su valiosa participación.

#### INSTRUCCIONES:

Marcar con (X) la respuesta que considere.

#### DATOS GENERALES:

Tu edad es entre:

18 – 28 años ( )

29 – 39 años ( )

40 a más años ( )

Tu grado de instrucción es:

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior ( )

Superior  
incompleto ( )

**SATISFACCION DE LA MADRE:**

<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>RESPUESTA</b>			
	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>
1. La enfermera se aproxima a su menor hijo para ofrecerle medidas de que alivien el dolor o para realizarle procedimientos				
2. La enfermera le da a su menor hijo los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud de su menor hijo.				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5. La enfermera le pide que le llame si su menor hijo se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de la enfermedad de su menor hijo.				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud de su menor hijo.				
8. La enfermera le enseña cómo cuidar a su menor hijo.				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al doctor de a su menor hijo cuando lo necesite.				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica de su menor hijo.				
<b>CONFORTA</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
11. La enfermera se esfuerza para que su menor hijo pueda descansar cómodamente.				

12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. La enfermera es amable con usted y su menor hijo a pesar de tener situaciones difíciles.				
14. La enfermera es alegre.				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted o su menor hijo cuando necesitan consuelo.				
17. La enfermera lo escucha con atención.				
18. La enfermera habla con usted o su menor hijo amablemente.				
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
20. La enfermera le presta mayor atención a su menor hijo en las horas de la noche.				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre la situación de salud de su menor hijo.				
22. Cuando se siente agobiado por la enfermedad de su menor hijo la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud de su menor hijo.				
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando la enfermera esta con su menor hijo realizándole algún procedimiento se concentran única y exclusivamente es su menor hijo.				

26. La enfermera continua interesada en su menor hijo aunque haya pasado por una crisis o fase critica.				
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud de su menor hijo.				
29. La enfermera concilia con usted y su menor hijo antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en su relación a su situación de su menor hijo.				
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud de su menor hijo.				
33. La enfermera lo pone a usted y su menor hijo en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35. La enfermera permite expresar totalmente sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento de su menor hijo.				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con su menor hijo.				
37. La enfermera lo identifica y lo trata a su menor hijo como una persona individual.				
38. La enfermera se identifica y				

se presenta ante usted y su menor hijo.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
39.El uniforme y carne que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40.La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41.La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42.La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43.La enfermera es calmada.				
44.La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45.La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46.La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

## ANEXO N° 5

### CODIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE

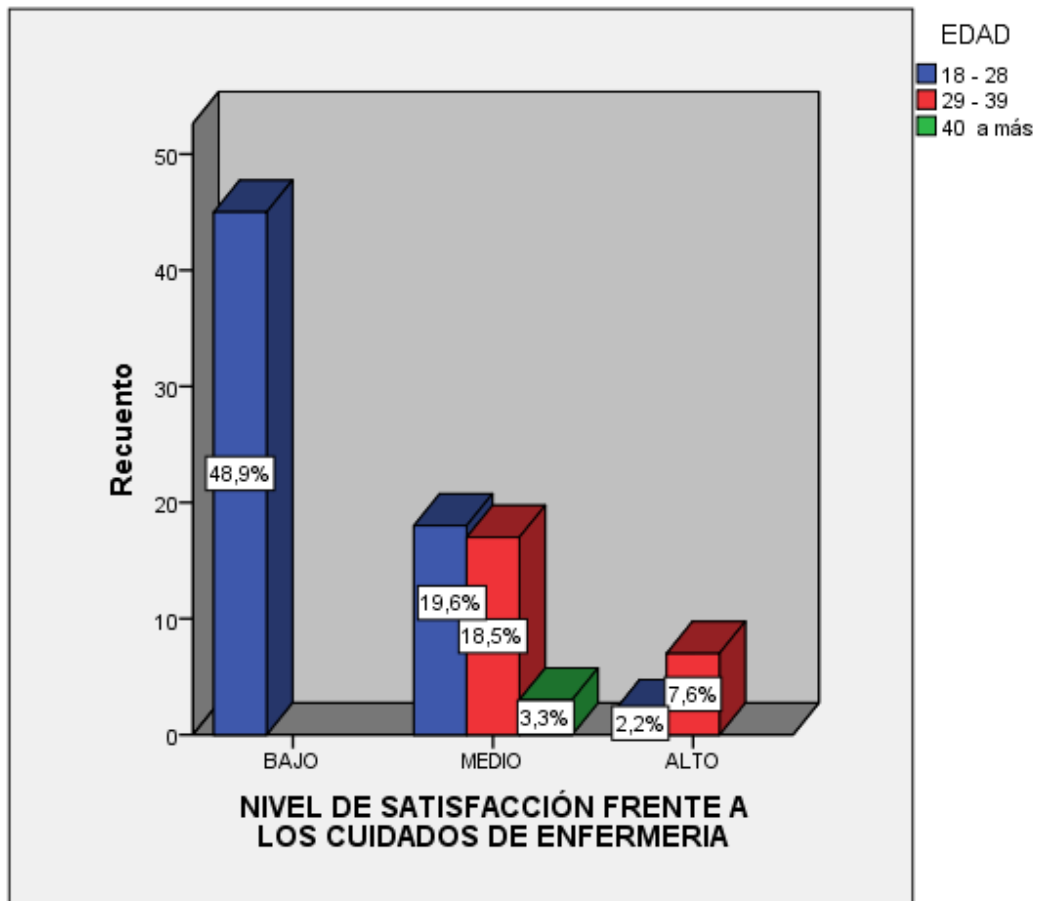
Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
ACCESIBILIDAD	41	8	18	10,30	2,942
EXPLICACIÓN Y FACILIDAD	41	9	17	13,41	1,319
CONFORT	41	16	28	20,85	4,885
ANTICIPACIÓN	41	14	35	18,22	6,759
RELACIÓN DE CONFIANZA	41	22	32	25,66	3,812
MONITOREO Y SEGUIMIENTO	41	15	28	20,67	3,299
N válido (por lista)	41				

**ESCALA DE ESTANINO = MEDIA  $\pm$  0.75 DE**

	BAJO	MEDIO	ALTO
ACCESIBILIDAD	5 – 7	8 – 15	16 – 20
EXPLICACIÓN Y FACILIDAD	5 – 7	8 – 15	16 – 20
CONFORT	9 – 16	17 – 25	26 – 36
ANTICIPACIÓN	10 – 18	19 – 29	30 – 40
RELACIÓN DE CONFIANZA	9 – 16	17 – 25	26 – 32
MONITOREO Y SEGUIMIENTO	8 – 14	15 – 23	24 – 32

## ANEXO N° 6

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SEGÚN LA EDAD FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017



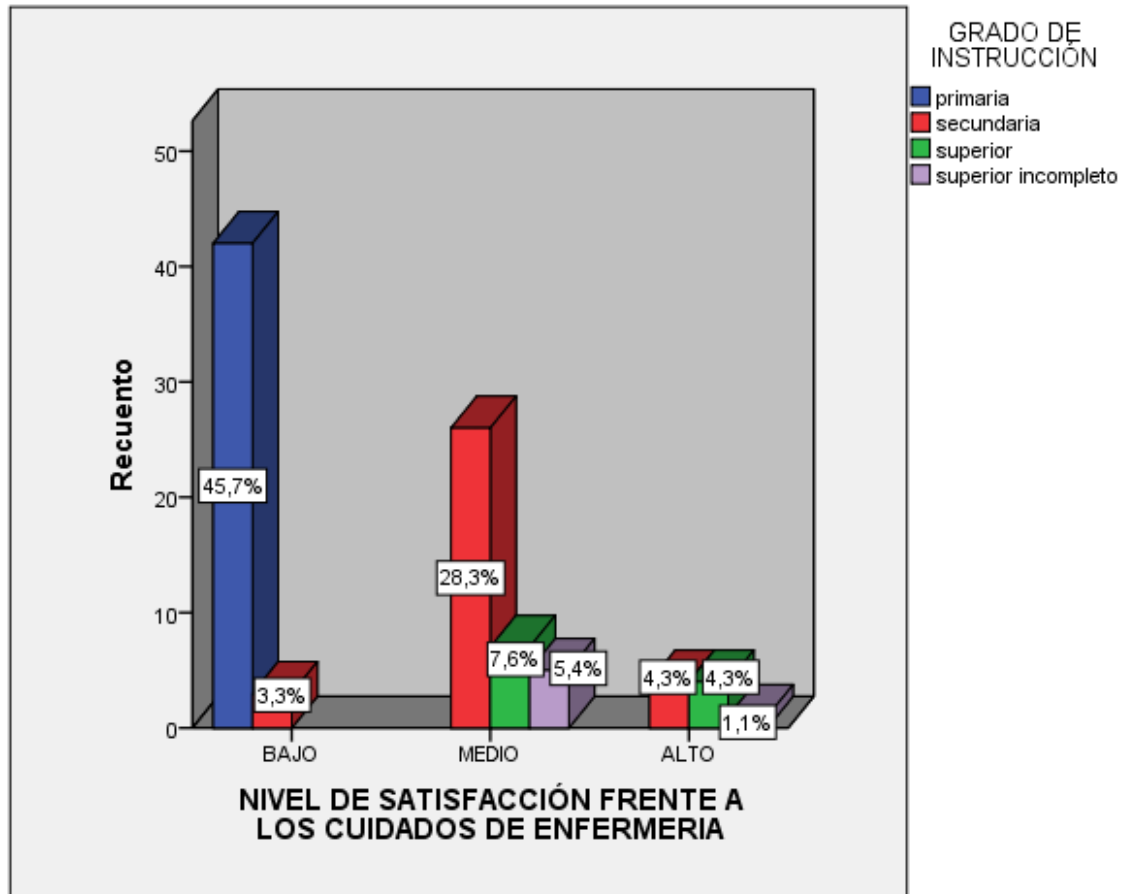
Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017

Las madres de según grupo de edad 18 a 28 años predomina un nivel de satisfacción bajo con un 48,9% (41 madres) y un 19,6% (19 madres) nivel de satisfacción medio. Por otro lado, en las edades de 29 a 39 años predomina un nivel de satisfacción medio con un 18,5% (18 madres), cabe resaltar que el grupo etario de 40 años solo se situó en el nivel de satisfacción medio.



## ANEXO N° 7

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.CALLAO-PERÚ 2017

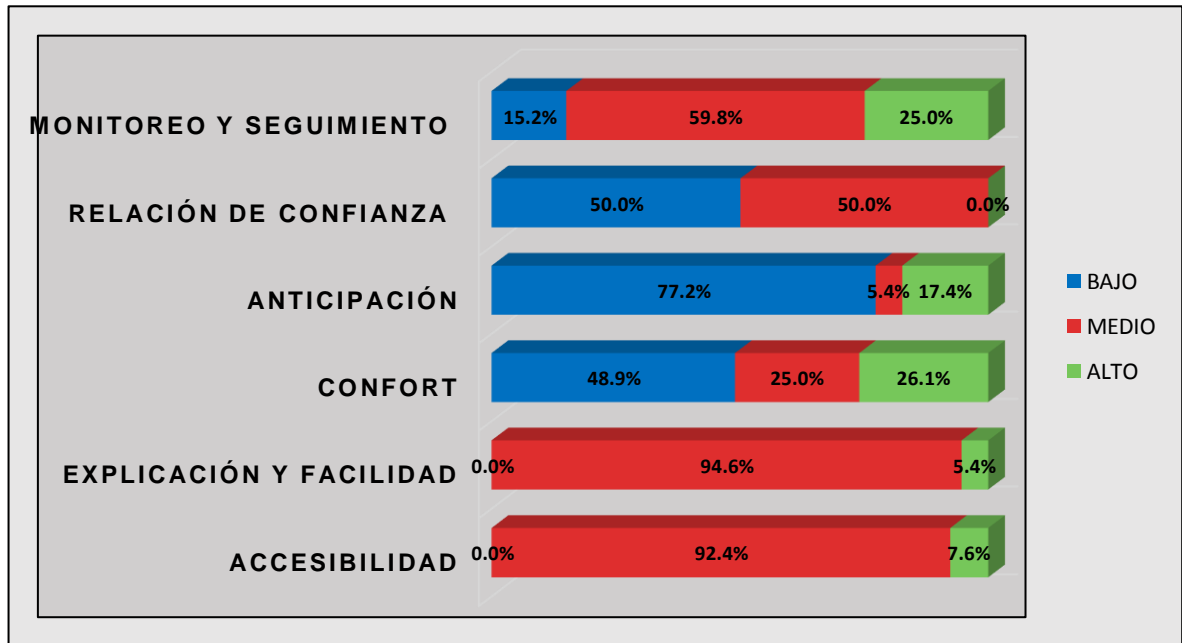


Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017

Las madres de familia que tienen grado de instrucción de primaria en su totalidad 45,7%(41 madres) presentan un nivel de satisfacción bajo, estudios secundarios con un nivel de satisfacción medio de 28,3%(41 madres), así mismo el grupo de grado de instrucción superior con 7,6%(41 madres) y el superior incompleto con 5,4%(41 madres). En el nivel de satisfacción alto se situaron grado de instrucción superior y el superior incompleto ambas con 4,3% de la población general.

## ANEXO N° 8

### DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION CALLAO- PERÚ 2017



Fuente: Cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument). Hospital Daniel Alcides Carrión 2017

El nivel de satisfacción de la madre que acude al servicio de Emergencias Pediátricas según las dimensiones es bajo en las dimensiones anticipación 77,2% (41 madres) y la dimensión relación de confianza 50% (41 madres). Por otro lado, en el nivel de satisfacción medio predominó la dimensión explicación y facilidad con 94,6%(41 madres) y la dimensión accesibilidad con 92,3%(41 madres). En el nivel de satisfacción alto los mayores porcentajes se situaron la dimensión confort con 26,1% (41 madres) y la dimensión monitoreo y seguimiento con 25,0%(41 madres).

### ANEXO N°9 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	MARCO METODOLÓGICO
¿Cuál es la satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao. Lima, 2017?	Determinar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima, 2017.	Satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas.	Tipo: no experimental Diseño: cuantitativa Población: todas las madres. Muestra:41
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	Tiempo de investigación: 3 semanas.
	Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión monitoreo y seguimiento. Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión relación de confianza. Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio	Accesibilidad: es el apoyo oportuno del cuidado, para lograr un adecuado manejo de la salud física y salud mental. Explica y facilidad: es el derecho a la información de conocer sobre su enfermedad, tratamiento y recuperación. Conforta: son los cuidados	

	<p>de emergencias pediátricas según la dimensión anticipación.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión confort.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión explicación y facilidad.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias pediátricas según la dimensión accesibilidad.</p>	<p>de enfermería con el fin que se sienta placentero, cómodo y lograr restablecer su salud.</p> <p>Se anticipa: es el proceso del plan de cuidado, considerando las necesidades prioritarias para evitar las complicaciones.</p> <p>Mantiene relación de confianza: el personal de enfermería deberá favorecer un ambiente seguro, tranquilo con la participación e involucramiento del entorno familiar.</p> <p>Monitorea y hace seguimiento: es parte del proceso del cuidado y recuperación de salud del personal de enfermería haciendo uso del conocimiento técnico - científico.</p>	
--	--	--	--

## ANEXO N° 10

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<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, Mg Vigo Ayasta De Gaitan, Elsa Regina, 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 LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CALLAO-PERÚ 2017", de la estudiante Yesenia Marlene Uchasara Arhuata, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% 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.

Lima, 20 de febrero del 2017



Firma

Mg Vigo Ayasta De Gaitan, Elsa Regina

DNI: 16792907

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

## ANEXO N° 11

	<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 Yesenia Marlene Uchasara Arhuata identificado con DNI N° 47422535, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "SATISFACCIÓN DE LA MADRE FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS. HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CALLAO-PERÚ 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: 47422535

FECHA: Lima, 20 de febrero del 2017

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