



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales Comas - Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA DE ENFERMERÍA

AUTORA:

Br. Ruiz Acuña Aleni Leonor (ORCID: 0000-0001-7582-538X)

ASESORA:

Dra. Kelly Myriam Jiménez de Aliaga (0000-0002-8959-265X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Perinatal e Infantil

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, a mi hijo que con su amor me lleno en todo momento para culminar la carrera, y a mis padres no solo por el apoyo brindado hasta ahora si no por las enseñanzas y valores que me han inculcado desde mi nacimiento, los cuales me han permitido lograr mis metas y ser persistente con mis objetivos. Además, va dirigido a mi asesora quien estuvo presente en cada paso de este proyecto de investigación dispuesta a ayudar con sus conocimientos y orientación.

Agradecimiento

Gracias a Dios por iluminarme en cada paso que doy y proteger mi salud e integridad además de bendecirme con las grandes oportunidades que se me han presentado como método para lograr mis objetivos.

A mis padres y seres queridos quienes me brindaron apoyo , tanto en el transcurso de mi vida como en el desarrollo de este trabajo de investigación. Además, su orientación me ha servido en mis peores momentos.

Además de ello, quiero mostrar mi más grande gratitud a mi asesora por todo su apoyo y orientación para que este trabajo de investigación sea un éxito.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. MÉTODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y Operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.5 Procedimiento.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	37

RESUMEN

La investigación presentada busca Determinar el nivel de satisfacción de las madres del niño hospitalizado sobre el cuidado humanizado por parte del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales - Comas - Lima, 2021. Siendo la teoría de Watson quien respalda este estudio

Es un estudio básico, de corte transversal, descriptivo, no experimental, siendo la muestra de 45 madres a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas que incluye 3 dimensiones lo cual mide el nivel de satisfacción materna, como resultado se obtuvo que las madres tienen un nivel de satisfacción media en donde destaca la dimensión técnico científico, interpersonal y entorno.

Palabras clave: Satisfacción, Cuidado humanizado, Niño Hospitalizado, Enfermería

ABSTRACT

The research presented seeks to determine the level of satisfaction of the mothers of the hospitalized child about the humanized care by the nurse at the Sergio E. Bernales – Comas - Lima Hospital, 2021. Watson's theory being the one who supports this study

It is a basic, cross -sectional, descriptive, non-experimental study, being the sample of 45 mothers to whom a questionnaire of 26 questions was applied that includes 3 dimensions which measures the level of maternal satisfaction, as a result it was obtained that the mothers They have a medium satisfaction level where the technical, scientific, interpersonal and environment dimension stands out.

Keywords: Satisfaction, Humanized Care, Hospitalized Child, Nursing

I. INTRODUCCIÓN

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), a los usuarios de los servicios de salud se les conceden derechos propios del ser humano, por lo cual están presentes para asegurar la correcta atención médica que se les serán brindados por el personal de salud de cualquier centro de atención tanto público como privado. Por lo tanto, se menciona que alcanzar el grado máximo de satisfacción está dentro de los derechos humanos básicos que debe tener toda persona. Visto de esta manera, incluye varios aspectos significativos el bienestar del ser humano, este equilibrio debe mantenerse cuando las personas sufren de alguna enfermedad, al ser atendidos para volver a recuperar su salud. Para lograrlo las personas asisten a los centros de salud donde son atendidos en forma ambulatoria o dependiendo del caso y la gravedad que este implique se aplicará la hospitalización del paciente¹.

Cabe indicar que la OMS centra sus esfuerzos en orientar una atención dirigida a garantizar los derechos humanos durante la práctica de la atención del paciente. Debe señalarse que, de acuerdo con OMS (2017) estos derechos implican hacer que todo usuario pueda alcanzar el grado máximo de satisfacción en la atención de salud ya que esto está dentro de los derechos humanos básicos que debe tener toda persona por lo que deben recibir un buen trato y por ende una buena atención cuando requieran los servicios de salud, debe considerarse que, algunas personas pueden manifestar interés de participar en forma activa en la asistencia que reciben².

Evidentemente, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que los centros hospitalarios presentan múltiples debilidades y carencias por lo que no responden de forma adecuada a las diversas necesidades de las diferentes personas que asisten al centro de salud, convirtiéndose en una gran barrera que separa a la atención de calidad con el acceso que puedan tener las personas hacia el cuidado adecuado. Las limitaciones existentes nacen de los bajos esfuerzos realizados para contribuir al servicio ofrecido en los sistemas de salud, este desinterés nace tanto de las autoridades como por parte del personal encargado de brindar las atenciones y el cuidado a los usuarios. Por lo tanto,

deben considerarse nuevos modelos de salud, con suficiente personal, con capacitación permanente, permitiendo la participación de la ciudadanía, incrementando recursos y mejores estructuras. Las nuevas tendencias indican la necesidad de desarrollar modelos centrados en la humanización del proceso con un personal de salud disponible y con altos niveles de compromiso al momento de realizar su labor de cuidado, así como contar también con los recursos tecnológicos necesarios para poner en práctica los procedimientos necesarios y con ello asegurar el bienestar del paciente³.

Vizcaíno J, Marín V. y Fregoso G, en el año 2019, en México, realizó una investigación que le permitió descubrir el nivel de satisfacción por parte de los usuarios que existía en un centro de salud ya que en su investigación se obtuvo como resultado que los pacientes percibían un mejor trato en ciertos turnos, debido al estado de ánimo del personal, y en otras ocasiones hubo una relación entre el sexo del paciente y el trato percibido ya que las mujeres refirieron haber recibido una mejor atención a diferencia de los usuarios masculinos. Por lo cual se sostiene que la perspectiva otorgada por los pacientes en lo consecuente a su nivel de satisfacción ante la atención depende mucho del desempeño que otorgue el personal de enfermería, por lo que estos resultados dan paso a que los directivos garanticen en todo momento una calidad en la atención⁴.

En el Perú, el Ministerio de Salud se elaboró una encuesta dirigida a determinar la conformidad del servicio de atención brindada a los usuarios en el área de pediatría , en los aspectos más relevantes se tiene que, la dimensión referida a la empatía, al preguntar a los encuestados en relación al trato respetuoso, amabilidad y la paciencia recibida por el personal se observó que 19% se encuentra insatisfecho. Con respecto a la seguridad, el 28% mostró insatisfacción, expresando haber sido atendidos, pero su problema de salud no se resolvió. Finalmente, la encuesta señala que, a nivel global el 75% mostró satisfacción ante los cuidados ofrecidos por el médico y enfermero. Existe entonces, un vínculo muy estrecho entre la calidad de atención percibida por los pacientes y la atención brindada a los pacientes y familiares⁵.

Según, Guarada M, en el año 2015, Perú señala que, en su estudio se observó un grado medio de satisfacción teniendo como referencia el cuidado brindado por los personales de salud, expresando las madres de familia insatisfacción dentro de las quejas más recurrentes están la falta de educación al no presentarse o saludar al entrar a la habitación o al momento de cambiar de guardia, así mismo también se presentan altas quejas por la falta de atención inmediata ante cualquier complicación que pueda presentar el paciente⁶. Asimismo, Salhuana F, en el 2016 señala que, los usuarios pocos satisfechos estarían en el rango de 35% y 45%, las áreas con más altos valores serían la dimensión humana la cual estaría entre 50% y 75%. Se comprobó además un vínculo directo entre el cuidado recibido por los profesionales de la salud y la conformidad de los usuarios. Es necesario recalcar que, aun cuando los niveles de insatisfacción no son muy elevados como para ser considerado una situación alarmante o de riesgo, aun así, se deben planificar estrategias para mejorar en algunas áreas e ir en busca de una evolución en los servicios brindados ya que, como se mencionó antes, todas las personas tienen como uno de sus derechos principales recibir buenas atenciones y cuidados adecuados a su individualidad⁷.

Esta realidad se evidencia en muchos centros de salud, surgiendo la necesidad de realizar estudios que permitan a médicos y enfermeras conocer la opinión de los familiares de los niños con respecto a los niveles de satisfacción del servicio que se les brinda. Es por ello, que en el hospital Sergio E. Bernal, específicamente en la especialidad de pediatría, se debe considerar que, en materia de salud el cuidado al paciente y la buena atención del servicio son determinantes, la planificación y evaluación constante debido a que son necesarias para evaluar si la atención y el cuidado se están brindando correctamente. Aun cuando los enfermeros piensen que satisface n los estándares de los niños y familiares, puede que no siempre se perciba así por parte de las madres o del familiar que acompañe al menor, sobre todo cuando se trabaja con niños hospitalizados. Las madres de los niños hospitalizados generalmente exponen su temor, incertidumbre y ansiedad por carecer de información oportuna sobre la evolución de la enfermedad si el niño ha mejorado en su alimentación, eliminación entre otros. Ante esta situación es necesario medir la atención humanizada que ofrecen los médicos y enfermeras, con la intención de mejorar y

asegurar el grado de satisfacción percibida en los servicios que prestan los profesionales de enfermería en esta área el propósito de este estudio es asumir planes y estrategias que permitan mantener una capacitación continua relacionada al buen trato y habilidades para el cuidado humanizado⁷.

Ante lo expuesto se plantea entonces el problema, en cuanto al **problema general** ¿Cuál es el nivel de satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales - Comas - Lima, 2021? Asimismo, los **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados sobre la dimensión técnico-científico del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales - Comas - Lima, 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados sobre la dimensión interpersonal del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales - Comas - Lima, 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados sobre la dimensión entorno del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales - Comas - Lima, 2021?.

En lo que concierne a la justificación, el presente estudio investigativo tiene en cuanto a la **justificación teórica**, que se encarga de llenar vacíos del conocimiento y diseñar un marco teórico actualizado que hable del nivel de conformidad por parte de las madres del niño hospitalizado. Así mismo, para el análisis y tener una mejor comprensión de esta problemática en la práctica. También, el proyecto aportará con datos científicos que hablen del grado de conformidad por parte de las madres del niño hospitalizado sobre el cuidado humanizado por parte del enfermero, así se evidenciará con cifras actuales la parte afectiva, conductual y cognitiva del profesional de enfermería las cuales según Guarada M son sumamente importantes para conocer el grado de satisfacción que expresan las madres ante el servicio recibido⁷.

Asimismo, la **Justificación práctica** aportará con evidencia científica la opinión de las madres con relación al trabajo del enfermero sobre el correcto cuidado humanizado en áreas como hospitalización infantil. Se servirá para fortalecer algunos programas que se estén realizando actualmente o como respaldo de algún trabajo investigativo, además de permitir la planificación de talleres en aquellos temas que se consideren relevantes referidos a los cuidados

humanizados en niños, mejorando la labor realizada por parte de las/los enfermeras(os) y el cuidado de vida que se le dará a la persona y a sus parentescos lo cual es el objetivo planteado por la OPS, logrando brindar una atención más completa conformado por personal que cuente con las actitudes, conocimientos y recursos tecnológicos requeridos para cumplir con la satisfacción exigida por los usuarios de salud³.

En la Justificación **metodológica** el presente estudio permitirá aportar un instrumento validado y confiabilidad para que se realicen nuevos estudios similares en otros contextos como el realizado por González P, quien se enfocó en evaluar el tipo de atención que se les brindaban a los pacientes atendidos por consultorio externo y de la misma manera enfocó su estudio en base al grado de satisfacción expresado por las madres¹²

En relación con esta investigación se plantea en siguiente **Objetivo general:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres del niño hospitalizado sobre el cuidado humanizado por parte del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales - Comas - Lima, 2021. Asimismo, los **Objetivos específicos:** Identificar el nivel de satisfacción de las madres del niño hospitalizado en la dimensión técnico-científico del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales - Comas - Lima. Identificar el nivel de satisfacción de las madres del niño hospitalizado sobre la dimensión interpersonal de los enfermeros del Hospital Sergio E. Bernales - Comas - Lima. Identificar el nivel de satisfacción de las madres del niño hospitalizado sobre la dimensión entorno del enfermero del Instituto Hospital Sergio E. Bernales -Comas - Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Después de todo lo presentado se presenta los antecedentes Nacionales e Internacionales:

Según, Tamayo M. en el año 2019, en Ecuador, puso en marcha un trabajo investigativo que tenía como objetivo analizar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes otorgada mediante la calidad de atención del personal de enfermería relacionado al grado de satisfacción del usuario hospitalizado en el Hospital Universitario de Guayaquil. Por lo que su método fue transversal, lo cual sus aportes obtenidos fueron que las áreas de tangibilidad y empatía están con un grado poco beneficioso o bajo a comparación de la perspectiva esperada, mientras que en las posibilidades y en las actitudes tuvieron bajo nivel de valor. Es por ello que se pudo deducir que dicha área no brinda la plena satisfacción al cliente y que debido al bajo resultado obtenido deducimos que el cuidado recibido por el área de salud es completamente inadecuado a comparación de los estándares de calidad apropiados⁸.

En Colombia, Gonzales D., Aldana M., Mendoza K., en el año 2017, ejecutaron una investigación que se familiarizaba con el grado de satisfacción obtenida por parte de las madres pertenecientes al servicio de CRED, fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo -transversal, tuvo una participación total de 292 madres llegando como resultado que el 94.2% expresan sentirse satisfechos, mientras que poco más del 96% expresaron ser atendidos de manera apropiada y respetuosa por parte del personal de enfermería y médicos, el 91.8% lo consideran un entorno apropiado para realizar los cuidados a los menores, mientras que el 81.8% expresan que existe privacidad y respeto hacia su intimidad, y por otro lado el 65.1% detallan que el tiempo de espera es oportuno y adecuado. Por eso se concluye que las madres expresan una alta satisfacción ante el trato y el cuidado brindado por el personal de salud⁹.

Según, González N., Romero G· en el 2017 , México se realizó un estudio con el objetivo de determinar en cuantas dimensiones está dividido la calidad del cuidado enfermero en base al nivel de satisfacción de las madres cuyos hijos se encuentran hospitalizados. Su metodología de investigación fue transversal

analítico, con una muestra de 77 madres de niños internados cuyas edades que variaban de entre 5 y 15 años, teniendo como edades predominantes los 7 y 8 años debido a que el 24.7% de los niños pertenecían a este rango de edad. Se dió como respuesta que la satisfacción de los participantes fue buena en el 49%. Dando como concluido que el cuidado enfermero es conveniente, sin embargo, también se resalta que aún existen deficiencias en ciertas dimensiones que faltan ser trabajadas como mayor desempeño para lograr la satisfacción completa¹⁰.

En Nicaragua, Juárez R, Talavera J. en el año 2016, ejecutaron un estudio cuyo objetivo fue analizar el grado de complacencia en la atención prenatal dependiendo del sentir referido por las madres que asisten al puesto de salud Lacayo Farfán del año 2016. Su investigación fue de corte transversal, tipo descriptivo y prospectivo en el tiempo y se tuvo como área de estudio es el puesto de salud Lacayo Farfán, así mismo la muestra se realizó en base a 20 pacientes embarazadas y 2 fueron personal de trabajo contratado por el mismo centro de salud, para lograr el objetivo, se realizaron diversos métodos como una guía de observación, entrevistas que fueron realizadas a las usuarias con la intención de evaluar los rasgos demográficos de las usuarias en su totalidad, el medio en el que se desenvolvían, lo científico técnico, satisfacción en el cuidado. Concluyendo, en cuanto a todo lo evaluado anteriormente se revela una deficiencia en la calidad de atención y cuidado debido a que se menciona a la deficiencia de los servicios sanitarios, así como también la falta de papelería de expediente y la incomodidad por la falta de presentación por parte de los profesionales hacia los pacientes. Además, el deficiente número de personal contratado, la insuficiente cantidad de medicamentos para cubrir con la demanda requerida también se presentaron como dificultades¹¹.

Por otro lado. en el año 2019 , Honduras González P realizaron una investigación cuya meta fue analizar la complacencia de los beneficiarios externos con los valores que ofrece la Consulta Externa del Centro Integral de Salud (CIS Teupasenti), Honduras, abril, 2019. Su método de investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal y tuvo como técnica la encuesta aplicada en una muestra de 90 usuarios que acudieron al servicio de consulta externa. El 99% de los participantes mencionó que su complicación de salud fue resuelta con eficacia,

lo que significa que el usuario se fue complacido con la atención recibida. Además, mencionaron a la ventilación, iluminación, aseo de los servicios higiénicos y de todas las áreas como puntos que se encontraban en correcto estado. Llegaron a la conclusión que existe una oportunidad de mejorar con respecto a la complacencia que tienen las personas al asistir a los consultorios¹².

Según, Matos N. en el año 2019, realizó un estudio que hablaba sobre el grado de complacencia de las madres sobre la atención del niño sano. En su investigación uso un enfoque cuantitativo, corte transversal, descriptivo y no experimental; así mismo, obtuvieron la participación de cien usuarias donde le realizaron una encuesta que fue diseñada para hallar el grado de satisfacción de las madres, por lo que se calculó una complacencia alta del 90%, media del 9% y baja del 1%. Con respecto a la encuesta dominante la dimensión técnica – científico con un 89% y un 11% de satisfacción media. Dando como resultado que madres se encuentran altamente satisfechas con la atención brindada por el personal de enfermería hacia su niño¹³.

Mientras, Iliquin A. 2017, puso en práctica un estudio con el fin de demostrar la relación que hay a través del cuidado humanizado del enfermero con la satisfacción que sienten las madres al asistir al servicio de CRED de C.M.I.R – Rímac, su sistema de exploración fue cuantitativo, aplicativo, método descriptivo y con corte transversal, encontrando como resultados, el 29% menciona que es bueno, mientras el 53% expresan que es regular y el 18% hacen referencia que es deficiente. Por lo tanto, el 100% que representa la muestra solo el 41% manifiestan que tienen un nivel alto, mientras que el 43% medio y el 15% tiene un nivel bajo, se llegó a la conclusión que la complacencia de la madre guarda un importante vínculo con el cuidado que brinda el personal de enfermería ya que la conformidad que esta refiere es directamente proporcional al tipo de cuidados que se le brinda¹⁴.

Con respecto a los autores, Catamayo K., y Contreras M. en el año 2016 desarrollaron un proyecto cuya finalidad fue establecer el grado obtenido en la satisfacción de la madre durante el servicio del enfermero en el servicio de Neonatología en el Centro Hospitalario Domingo Olavegoya, siendo su metodología de estudio de nivel básico, cuantitativo, descriptivo no experimental y

de corte transversal aplicado en una muestra obtenida de 30 madres. La técnica que realizaron fue una encuesta. Por lo tanto, se concluyó que de las madres el 63% (19) expresaron que se obtuvo un grado medio; en la dimensión Técnico-Científica, el 53% (16) tienen una complacencia media; mientras en la dimensión humana un 46% (14) de complacencia media, y por último en la dimensión de entorno 60% (18) tiene una complacencia media. Por lo cual se concluye que el grado de comodidad alcanzado en este centro de salud es de nivel medio, esto es respaldado por el resultado de 131.27 obtenido por la escala de estanoes¹⁵.

Mientras, Delgado J. en el año 2016, sostuvo un estudio cuya finalidad estuvo dirigida a demostrar la atención de los profesionales de enfermería conforme como lo perciben las madres. En cuanto a su material fue aplicativo, de modelo cuantitativo, y descriptivo con corte transversal. Obtuvieron una población de muestra de 41 acompañantes de niños internados, el método que usaron para obtener sus resultados fue una entrevista. Obteniendo del 100% (41), el 44% (18) obtuvieron un resultado favorable, mientras que el 29% (12) dieron como resultado medianamente beneficioso, y el 27% (11) de los encuestados fue desfavorable. Finalmente, se dice que la opinión obtenida por la gran mayoría de las participantes fue beneficiosa porque la enfermera dedica su atención, entregándoles afecto, seguridad y privacidad durante su hospitalización. Únicamente un bajo porcentaje refiere inconformidad con el servicio brindado debido a que manifiestan una mala administración de las cunas y camas por parte de la enfermera, además de indicar que el personal no involucra a los familiares con los cuidados brindados al niño¹⁶.

En lo que respecta, Infantes F. En el año 2016 planteó una investigación cuyo fin fue hallar los componentes vinculados al nivel de calidad obtenida durante el cuidado brindado en los servicios en el Hospital III de Iquitos, 2016. Siendo su estudio realizado con un método transversal, donde se obtuvieron 305 usuarios durante su atención por consultorios. Por ello, se dio como conclusión que la satisfacción total fue de 72,9%, mientras que según dimensiones fue de 68,6% de Fiabilidad; 72,3; también que el 77,1% de Seguridad; en cuanto a empatía un 73,7%, además en Aspectos Tangibles 73,6% y para finalizar se dio a entender que la satisfacción total fue elevada deduciendo que el resultado fue beneficioso y

de manera específica se menciona a la seguridad y empatía como las dimensiones que obtuvieron mayor nivel de conformidad por parte de las madres¹⁷.

En lo relacionado al referencial teórico para el estudio se examinará los diferentes conceptos, según Carrascal E, Estrada A, Mendoza C, Siso Z. quienes fueron pioneros en el estudio sobre la satisfacción y conformidad del paciente, ellos consideran como pieza elemental la valoración de la calidad del cuidado brindado por los centros de salud. Según, Donabedian A. define la satisfacción como “la realidad de la atención para así poder conseguir el bienestar en la salud sobre del cuidado de atención para así poder satisfacer a los individuos¹⁸.

La satisfacción con respecto al ámbito de la salud y en la parte interna de sus instituciones se puede apreciar con la llegada de un usuario que espera una atención o solución a sus dolencias, que valora si se logra su cumplir con sus expectativas, para al final tiene una percepción acerca de lo que recibió, lo cual es un eslabón importante de la organización. A la vez, Suárez L, Rodríguez S, Martínez J mencionan según su estudio de investigación que existe por parte el personal de salud (tanto profesional como técnico) quienes cumplen con los servicios y expectativas que tienen los usuarios, además de evaluar los puntos y motivos que estos otorgan, lo cual también forma parte de su conformidad y nivel de satisfacción de los usuarios internos por lo que los posiciona en individuos con derecho a tener expectativas¹⁹.

Con relación a la satisfacción se puede puntualizar a modo de “el tamaño que el cuidado se efectúen en relación con la perspectiva de todo ser humano”. Por ello, podemos decir que la complacencia es el valor difundido de acuerdo a la apreciación de cada persona en vínculo con las disposiciones de las áreas externas y también de las particularidades del sistema admitido. Con relación, a una definición de satisfacción del usuario de Quispe M. refiere que “se puede alegar que es el grado de la condición de su actitud de un individuo que se manifiesta con lo percibido ante un artículo o servicio que cumple con sus expectativas de manera efectiva”²⁰.

Según el MINSA, la palabra satisfacción es una muestra de que el usuario difunde una opinión o juicio de condición subjetiva por el servicio de atención que se obtiene. En tal sentido que la complacencia del cliente es la meta y el efecto de la asistencia de los bienes de salud y una medición eficaz en la atención brindada ⁵. Entonces, la satisfacción del cliente es una valoración subjetiva, a lo que está enfocado en percepciones y actitudes de la persona.

El nivel obtenido por la medición en la satisfacción de los pacientes es vital para valorar el grado de atención brindado. Esta medición busca generar una nueva dirección que encamine a hacia la realización de los esfuerzos y las acciones adecuadas para lograr el mejoramiento continuo y constante de la atención en salud. Según lo mencionado por Reyes S, Paredes-S, et al, quienes sostienen que la satisfacción es la experiencia, que básicamente podría deberse a un conjunto de actos de comprensión y justificación que nace del personal de salud, que en consecuencia el paciente entiende que los enfermeros realizan un constante esfuerzo para realizar un mejor servicio y atención a pesar de las carencias o dificultades que presente el servicio²².

Por otro lado, para Ramírez J, Carrillo M, Cárdenas C. se sostiene que la satisfacción es la percepción de usuarios acerca de los cuidados recibidos por lo que los pacientes se encuentran en completo bienestar, también es una atención que cubre necesidades requeridas y básicas de manera eficiente. Todo lo realizado anteriormente pasa a formar parte de un ciclo constantemente repetitivo con los siguientes usuarios y pasa a resaltar una relación interpersonal entre usuario y prestador, presentándose distintos niveles de satisfacción en cada persona²³.

En la salud, la interpretación del término satisfacción, ha sido considerablemente discutida. El desenvolvimiento alcanzado por los saberes de la salud a la fecha genera una marcada urgencia de realizar una evaluación sobre el nivel de calidad del desarrollo asistencial que ofrecen en los servicios de salud y se ha evidenciado que es indispensable retomar el concepto de satisfacción, el cual según lo evidenciado en la investigación de Diez B. Se evaluará el grado de conformidad por parte de los pacientes sobre las atenciones recibidas, a modo

que muestra como uno de los indicadores de excelencia en los servicios de atención al cliente²⁴.

Por lo tanto, Córdova J. en el año 2018, indica que la satisfacción es definida como el punto de balance entre la práctica vivida y los conocimientos subjetivos que pueda tener el paciente. Estado constructor y punto de vista de evaluación, ya que se comparan las metas planteadas y esperanzas en base a los resultados que son otorgados” hace referencia a 3 diferentes dimensiones de lo cual se caracterizan de la siguiente manera²⁵.

Con respecto a la **dimensión Técnico-Científica**, Córdova J. describe a estos componentes que se desarrolla en el cuidado, en efecto a la capacidad que tiene la enfermera que emplean sus conocimientos para así enfrentar los inconvenientes, es por ello, que los representas los siguiente puntos: a) Efectividad, la enfermera se interrelaciona con los pacientes basados en conocimientos, b) Eficacia, se describe como el beneficio que se tiene que promover en las madres para que así se realice satisfactoriamente lo establecido, c) Eficiencia, es admitido como la utilización apropiada de materiales considerados para alcanzar los logros deseados, d) Continuidad, está asociado con el cuidado interminable del sistema, sin interrupciones insignificantes, e) Seguridad, definido como el aspecto en el que colabora los servicios sanitarios establecidos para la organización y el desarrollo de la atención que registran conseguir su rentabilidad para así también disminuir los peligros para la salubridad del cliente, f) Integralidad, es la disposición de conocer y apoyar a que el cliente obtenga sus atenciones de salud en caso lo requiera y que muestre su opinión hacia un cariño por el requisito de salud del acompañante²⁵.

De la misma manera, Córdova J. menciona a la **dimensión interpersonal**, en esta dimensión refiere que últimamente ha sido olvidado por el personal ya que se ve reemplazado por un cuidado mecánico. Es muy característica ya que se debe realizar con todos los valores que piden. Se refiere al aspecto interpersonal, de igual forma que los planes que se ofrecen, están demostradas que el vínculo interpersonal a través del beneficiario externo e interno y la relación eficiente, descrita a modo: a) Respeto, el enfermero debe aceptar a toda persona, tanto por su situación socioeconómico, cultura y moral, b) Información, la enfermera

brindará comunicación, de acuerdo al grado de comprensión de cada persona, la cual la información que brinde debe ser sencilla , apropiada y clara , c) Interés, se refiere a los que incluye las necesidades del ser humano, y las consecuencias del desempeño de las perspectivas del cliente respecto al cuidado del enfermero, d) Amabilidad, es un compromiso cordial, afectivo y empático que se le brinda la atención del niño, e) Ética, el enfermero adquiere principios, normas y valores que se orientan en base al comportamiento y la posición de los profesionales encargados de brindar la atención la salud ²⁵.

Es así como el mismo autor mencionado en el párrafo anterior sostiene que toda persona no tiene los mismos atributos que otros individuos, como la empatía, la caridad, el apego, el respeto por la vida. Dando como conclusión el progreso de la ciencia del cuidado se distingue en el humanismo aplicado por la enfermera donde sus cualidades y habilidades tienen que ser visibilizado por el usuario²⁵.

En el punto de la **Dimensión del Entorno**, se expresa que Córdova J. lo describe como el conjunto de los recursos, equipos que se solicitan para un cuidado apropiado en la que se consigue un servicio con suma importancia en lo que es confort, higiene, orden, privacidad y seguridad hacia el paciente²⁵.

En cuanto a la definición de la percepción de la satisfacción Collins expresa que esta se basa en la sensación en la que el cerebro de un individuo descifra sus incitaciones sensoriales que se obtiene en base a la consciencia. Por otro parte también se puede definir como procesos vinculados con la estimulación, mediante los cuales se recibe información en relación a nuestro entorno, las acciones que ejecutamos en él y en nuestros propios estados del interior²⁶.

El diccionario libre expresa que la percepción del usuario, tanto en el paciente como en los familiares, es importante para así poder evaluar el estado de salud y las capacidades para analizar sus datos de manera interna y externa. De la misma forma es indispensable analizar el entorno de su educación social, los símbolos predominantes, el significado que toma el ambiente donde se reciben los servicios, el nivel de comprensión establecida por el cliente y los profesionales de salud durante el proceso del cuidado de enfermería durante su hospitalidad²⁷.

Es así como en la investigación realizada por la Universidad de las Américas Puebla se especifica en el capítulo dos que la satisfacción o conformidad por parte de las madres vinculándolo con la eficacia en la atención que es ofrecido por el personal enfermero, no solo es una sensación de la madre, sino que también es una apreciación de como la enfermera realiza un correcto proceso de cuidado con el fin de lograr un alto nivel de comodidad en la atención de la persona, que en este caso viene a ser el niño. El personal que trabaja en la asistencia de pediatría debe ser capaz perfeccionar todas sus ocupaciones para los que está apta, por tal motivo se debe emplear en el cuidado brindado por el personal enfermero, iniciando en el paso de valoración con el fin de identificar y entablar una comunicación abierta con las madres del niño que se encuentra en hospitalización, teniendo en cuenta un compromiso amable, acogedor, manifestando palabras en las cuales la madre se sienta segura, tranquila y en confianza con el fin de disminuir el nivel de intranquilidad y depresión y también explicarles en que se basa cada procedimiento que le van a realizar²⁸.

Coronado A, Vásquez K explican en su investigación que, ante la llegada de un nuevo paciente pediátrico, el enfermero(a) es responsable de abastecer los requerimientos pertenecientes a todas las dimensiones que necesite la mamá y el menor hijo, para lograr esto la enfermera es responsable de tener una actitud empática y lograr calmar los miedos de ambos pacientes y no únicamente encargarse de satisfacer lo exigido por su cargo laboral asistencial²⁹.

Cabe resaltar que el niño está metido en el núcleo familiar y es influenciado por el mismo, por ello Sedano M menciona en su estudio realizado en el año 2015 que la atención debe ser dependiente a la situación en la que se encuentre cada individuo, debido a la inexistencia de niños atacados de manera individual, sino familias atacadas, en las cuales todos los miembros cooperan de manera distinta con un componente para generar la situación de enfermedad³⁰.

Según Sedano M. en el año 2015, describe que el niño hospitalizado no solo debe confrontarse al miedo o al dolor de las diferentes técnicas, métodos o procedimientos médicos, sino también a todo lo que siente, piensa y también lleva consigo a esa rareza que sienten durante su hospitalidad y la carencia de una vida normal. Aun cuando gran porcentaje de examinadores manifiestan que los

cambios de manera cognitivo, afectivo y conductual son constantes en niños y encajan en la confirmación de que la hospitalización para esta población es una práctica angustiante. Es por ello que señalan que el lugar en la que pasa un niño hospitalizado está repleto de elementos desfavorables de toda índole. Asimismo, esto implica la separación con sus entornos y sus círculos que rodean al niño: lo cual está su familia, la escuela y el ámbito social³⁰.

Guerrero R, Elisa M, Cruz M expreso en su estudio aspectos mencionados a la teórica de Jean Watson, el cual habla que el Cuidado Humanizado se vincula al equilibrio entre razón, cuerpo y espíritu, mediante un nexo de apoyo y seguridad que nace entre el individuo a cuidar y el cuidador. Esta teoría guarda mayor relación con un enfoque filosófico, con origen espiritual, con una atención de manera moral y ético de la enfermería³¹.

De la misma forma, Andamayo M, Orosco G, Torres Y. en su estudio acerca Watson y su teoría explica que la esencia de Enfermería es el cuidado humanizado, el cual es organizado por labores transpersonales e intersubjetivas con la intención de cuidar, mejorar y desarrollar un sentido de humanidad, asistiendo así al individuo hallar el significado de la enfermedad, el sufrimiento, el dolor para así ayudar al ser humano a lograr su autocontrol, autoconocimiento y autocuración³².

Por lo tanto, Watson puntualiza que el cuidado del enfermero, es como un proceso a través de dos individuos con una capacidad única e individual, por el cual se comprometen a sus beneficios, su razón, sus ganas y compromisos en el hecho de cuidar. Es por ello que Olivé C. en su estudio sostiene que aquí el enfermero se proyecta a un juicio de percepción ético como la protección de la honorabilidad del individuo. Según la teoría de Watson mediante su razonamiento se proyecta su teoría llamada "Del cuidado Humano" lo relaciona con las siguiente características: a) El cuidar se expresa de modo eficiente y también se trabaja de manera interpersonal, b) El cuidado está comprendido por elementos de cuidados que produce cuidar del mantenimiento correcto de ciertas necesidades propias del ser humano, c) El cuidado es capaz de promover la salud y el desarrollo individual o colectivo, d) Los resultados descienden del cuidar lo que también genera aceptación no solo del individuo actual sino también de la versión

que puede llegar a desarrollar en unos años, e) Un ambiente de atención al paciente brinda el aumento altamente favorable , además, admiten escoger al individuo la acción más beneficiosa en un instante definido, f) La atención está más vinculado a la relación de salud y genética que al restablecimiento.

En relación, a la ejecución de la atención se añade la sabiduría del comportamiento del hombre para difundir o fomentar su estado para así brindar cuidados a los pacientes, g) Poner en práctica un correcto cuidado es esencial para el trabajo de enfermería³³.

En el año 2015 se realizó el estudio de Izquierdo E. en el cual se explicó que Watson creó su teoría y refirió los conceptos de los meta paradigmas de este modo: Salud, que determino como unidad y calma en el pensamiento, cuerpo y el espíritu lo cual está afiliado al grado de asociación entre ambos “yo” (percibido y experimentado). Persona, lo cual se identifica a la persona que experimenta y lo percibe en mente, cuerpo, espíritu también describe que la identidad va junto a las opiniones donde cada uno es libre de dominar sus propias determinaciones³⁴. Por otra parte, está el entorno, esto nos habla sobre las atenciones que va a realizar el enfermero dentro de los ambientes lo cual incorpora la actitud de uno mismo, ya sea en sus costumbres, sus supersticiones e historial ya sea en pasado, presente y futuro. El vocablo enfermería, Watson J. define que el enfermero debe tener fundamentaciones como conocimientos, razonamiento, valores, ideología, acuerdos y pactos con cierto nivel de entusiasmo³⁴.

También se puede expresar gracias al Manual CTO que la práctica diaria del personal de salud debe justificarse en valores humanísticos en la cual entendemos la sensibilidad de la otra persona, y así poder reflejarlos de forma similar para que la otra persona lo obtenga. Es por eso, que el profesional de enfermería no solo debe tener conocimientos científicos si no también debe tener esa esencia que vincula la habilidad para cuidar a un enfermo³⁶.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La metodología empleada en el estudio investigativo es de **enfoque** cuantitativo, lo cual, como lo menciona Hernández S. indica que es la cogida de información, con base de cálculo numeral y estudios estadísticos³⁵. El **nivel o alcance** es descriptivo, y se describe a analizar, o especificar los hechos de la naturaleza, en tiempo presente, que examina a quien provee ignorados saberes y teorías. La investigación es de tipo básica y tal como lo mencionan Ñaupas H, el cual explica que va dirigida hacia un entendimiento más completo y general, gracias al entendimiento de aspectos esenciales de los fenómenos, de los actos observables o de las relaciones generadas por los individuos⁴⁰. La investigación es con un diseño no experimental, es decir no habrá cambio en las variables, solo se basará en observar un contexto real y natural. Es de corte **transversal** debido a que se hace una descripción de las variables además de analizar su incidencia e interrelación en un tiempo en específico.

3.2 Variables y Operacionalización

Satisfacción en las madres: Es definido por The free dictionary como el resultado final obtenido después de un juicio de balance entre la práctica y los conocimientos subjetivos de los usuarios²⁷, el cual tenemos en una posición, y las metas y expectativas, van aparte. Para Córdova J. este estado normalmente es un constructor y juicio de valoración, a modo que es realizado una comparación entre los objetivos y expectativas contra los logros obtenidos²⁵.

Las dimensiones referidas según Córdova J. son referidas a:

Técnico-Científica, se describe a los componentes científico-técnicos que se desarrolla en el cuidado, en efecto a la capacidad que tiene la enfermera que emplean sus conocimientos para así enfrentar los inconvenientes²⁵.

Dimensión interpersonal, en esta dimensión refiere que últimamente ha sido olvidado por el personal ya que se ve reemplazado por un cuidado mecánico²⁵.

Dimensión del Entorno, se describe a los recursos, equipos que se solicitan para un cuidado apropiado en la que se consigue un servicio con suma importancia en lo que es confort, higiene, orden, privacidad y seguridad hacia el paciente²⁵

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 45 madres de familia, que tienen en común el hecho de tener un menor hijo hospitalizado o siendo atendido en el área pediátrica del Centro Hospitalario Sergio E. Bernales. Además, por el diseño de la investigación propuesta, no se calculó la muestra, es decir, se considera el universo de madres de familia para realizar la investigación El muestreo, es no probabilístico, es a conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Madres de familias con niños hospitalizados de ambos sexos.
- Madres de familia con niños hospitalizados mayor a 24 horas.
- Madres que acepten participar de manera voluntaria en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Madres con niños ambulatorios.
- Madres con niños postrados que se encuentren en la UCI o UCIN
- Madres que aceptan participar, pero no desean firmar el consentimiento informado.
- Apoderados del niño que no sean la madre.
- Madres que muestren desinterés en participar.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que será aplicada para la obtención de datos será la encuesta, que conseguirá en la recolección de datos en un grupo de determinadas personas y por medio de un cuestionario con el propósito de identificar el grado de complacencia de las madres acerca de la atención humanizada que expresa el enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales. Según Sedano M. quien también

realizó una encuesta se expresa que es una técnica fácilmente aplicable y con una alta confiabilidad en los datos obtenidos³⁰.

El instrumento sobre Satisfacción de madres fue elaborado por la autora Marky, G., en Lima Perú, adaptado por la autora de este trabajo se aplicó para medir el nivel de satisfacción con 3 dimensiones: técnico científico con 8 ítems (1,2,3,4,5,6,7,8), dimensión interpersonal consta de 10 ítems (9,10,11,12,13,14,15,16,17,18) la tercera dimensión cuenta con 8 ítems (19,20,21,22,23,24,25,26) lo cual valora la parte del entorno. El valor de 1 = Nunca 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre, teniendo como valor final Alto = 100 a 130, Medio: 60 a 99 y bajo: 26 a 59³⁷.

Validez

La validez que realizó la autora Marky, G. quién mediante el criterio de expertos con la aprobación profesional de cinco enfermeras especialistas obtuvo una prueba binomial ($p < 0.005$) indicando que el instrumento es válido. Para el presente trabajo se realizó la validez socio cultural y se sometió a 5 jueces de expertos realizándose las sugerencias necesarias, luego se pasó por la evaluación de coeficiente V de Aiken obteniéndose como respuesta 0.99 Indicándose como válido para la realización del trabajo³⁷.

Según la Coincidencia de los porcentajes

$26 \times 3 = 78$ $78/78 \times 100 = 1$

$$V = \frac{130}{(5(3-1))} = 0.99$$

Confiabilidad

Para la confiabilidad la autora Marky, G. realizó la prueba piloto con la participación de 30 madres y un alfa de Cronbach de ($p > 0.60$) dando por comprobado que el instrumento es confiable. Para corroborar la confiabilidad la autora de esta tesis, realizó una prueba piloto con 15 madres por lo que después fue procesado mediante el alfa de Cronbach dando como respuesta 0.84,

considerando el valor final adquirido se puede concluir que el instrumento es confiable³⁷.

Análisis de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,842	,845	26

3.5 Procedimiento

Se solicitará a la Escuela Profesional de Enfermería documentos para el trámite para solicitar la autorización de l instrumento para la ejecución dicho estudio; se procederá a coordinar con el departamento de Enfermería y jefa del servicio para así brindar la averiguación a las madres para explicar la razón y el objetivo del trabajo de investigación, indicándoles que los datos serán de confidencialidad y no se usará para otros motivos. Se les solicitará a las madres de familia que firmen el consentimiento informado para la aplicación del instrumento que será en un tiempo aproximado de 15 minutos por cada madre. Este procedimiento fue similar al que uso la autora Marky, G en su trabajo de investigación siendo un método factible para la recolección de datos³⁷.

3.6 Método de análisis de datos

Se les explicará el cuestionario a las madres, después los datos serán trasladados a un Excel con el objetivo de analizar los datos recaudados, para procesar correctamente todos los datos se utilizará una base de datos como SPSS V25, lo cual se permitirá tabular y organizar los datos para la descripción estadística de los resultados finales obtenidos que se presentarán en frecuencia y porcentajes a través de gráficos y tablas. Para Anguera T, se sostiene la idea de que analizar el contenido obtenido es un tipo de técnica usada con la intención de interpretar textos o resultados para posteriormente clasificarlos o separarlos³⁹.

3.7 Aspectos éticos

Se consideró a los siguientes principios que deben ser observados de manera rigurosa mediante la ejecución del proyecto de investigación. Para poder evaluar correctamente estos aspectos tomamos en consideración lo mencionado por Moscoso L, Diaz L. quien explica que son excepcionales para cada uno de los estudios de investigación que se realicen ya que dichos estudios no solo deben básicamente tener una correcta metodología sino también aplicar de manera adecuada los principios éticos, los cuales incluyen la justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia y se pueden explicar³⁸: Principio de Autonomía: Debido a que todos los seres humanos participarán individualmente aun cuando existe la opción de no ser participe en la investigación, no se someterá a nadie a realizar algo que no desea; Principio de Beneficencia: El trabajo de investigación es realizado en favor de los infantes que se encuentran hospitalizados, debido a que servirán como referencia de una evaluación situacional para valorar las variables de la investigación entre el grado de satisfacción y aceptación por parte de las madres y la atención humanizada de enfermería; Principio de la No maleficencia: La información será utilizada exclusivamente en el estudio; Principio de Justicia: Definitivamente todas las participantes tendrán la misma opción de colaborar en el proyecto de manera justa sin discriminación alguna³⁸. Además, esto también se ve reflejado en lo mencionado por Párraga I, Martín R, ya que en su trabajo de investigación se hace mención de la gran importancia de los aspectos éticos⁴¹.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales – Comas - Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	17,8
Medio	23	51,1
Alto	14	31,1
Total	45	100,0

Elaboración: Propia

Interpretación: La satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales – Comas - Lima, 2021 resultó en que el 51% (23) de las madres perteneció al rango medio de satisfacción.

Tabla 2. Satisfacción materna de niños hospitalizados según la dimensión técnico científico, sobre el cuidado humanizado enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales – Comas - Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	37,8
Medio	28	62,2
Total	45	100,0

Elaboración: propia

Interpretación: La satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero según la dimensión técnico científico, resultó medio con un 62% (28).

Tabla 3. Satisfacción materna de niños hospitalizados según la dimensión interpersonal, sobre el cuidado humanizado enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales – Comas - Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	17,8
Medio	27	60,0
Alto	10	22,2
Total	45	100,0

Elaboración: propia

Interpretación: La satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero según la dimensión interpersonal es medio representándose con el 60% (27).

Tabla 4. Satisfacción materna de niños hospitalizados según la dimensión entorno, sobre el cuidado humanizado enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales – Comas - Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	15,6
Medio	38	84,4
Total	45	100,0

Elaboración: propia

Interpretación: La satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero según la dimensión entorno es de nivel medio, representándose con el 60% (27).

V. DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados podría ser considerado como método para verificar y asegurar una correcta atención por parte del personal de enfermería . La investigación tiene como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de las madres del niño hospitalizado sobre el cuidado humanizado por parte del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales – Comas - Lima, 2021. Por lo cual se pasarán a evaluar las dimensiones técnico – científico, interpersonal y entorno de la atención por parte del enfermero.

En la investigación de Iliquin A. tuvo como resultado que, el nivel medio de satisfacción fue el predominante entre el total de madres encuestadas. De manera específica se menciona que el 43% de ellas perteneció al nivel de conformidad medio, el 41% reportaba una satisfacción alta y en el caso de la satisfacción baja únicamente se encontró que el 15% de las madres pertenecían a dicho rango . En base a ello se deduce que, los niveles de conformidad que presente la madre ante el servicio de atención en salud dependerán en gran parte del personal de enfermería . Así mismo, los resultados revelan que la diferencia existente entre la cantidad de madres pertenecientes al nivel alto no es tan grande a comparación con las que manifestaron un rango medio. Ello puede deberse a que algunas de las deficiencias presentadas fueron causadas por la descoordinación por parte del personal o ineficacia al momento de resolver el problema de salud. Sin embargo, se debe optar por manejar esos detalles para que se obtenga en nivel máximo de satisfacción¹⁴.

Tomando en cuenta lo explicado anteriormente, también se considera la investigación de Catamayo K. y Contreras M, la cual tuvo la intención de medir el grado de satisfacción expresada por las madres , obteniéndose como resultado un predominio en el nivel medio de satisfacción. Las participantes ubicadas en este

rango expresaban que el servicio de Enfermería no cumplía con los estándares propuestos y hacían mención de que a pesar de tener una buena atención aún no se llenaba en su totalidad el grado esperado en algunas de las dimensiones que abarca la atención. Estos resultados pueden deberse a que los cuidados se realizaban con poca calidez y respeto hacia los pacientes, lo cual detecta una falta de sentido altruista por parte de los enfermeros e imposibilita que se cumpla un correcto servicio de salud¹⁵.

El resultado anteriormente mencionado no concuerda con los estudios de Gonzales D., Aldana M., Mendoza K en donde se reveló que el 94,2% de las madres encuestadas manifestó tener un alto nivel de satisfacción y con referente al respeto con el que se dirigía el personal de salud hacia ellas, el 96% expresaron no tener inconveniente⁹. Así mismo, Matos N obtuvo como resultado que el 90% de la muestra manifestó un nivel de satisfacción alta y un 9% un nivel medio¹³. En ambos casos se reflejó una conformidad por parte de las madres en las distintas dimensiones planteadas, tales como la necesidad, el confort, la confianza establecida, monitorización, brinda información y comunicación.

En un aspecto similar se encontraron los resultados obtenidos en el estudio de Delgado J. en el cual se explicó que el 44% de su población dio un resultado favorable ante el cuestionamiento de la atención de enfermería. Esto se debió a que la gran mayoría de las participantes observan un compromiso en el trabajo que realizan estos profesionales. Así mismo, perciben el afecto y seguridad que los enfermeros intentan transmitirle al momento de realizar su cuidado. Todo ello va en conjunto con la privacidad que se les brinda, expresando finalmente que cumplen una atención holística y que enfermería no solo vela por la salud física de los pacientes, si no también asegura su comodidad y correcto estado emocional¹⁶. En concordancia con ello, Infantes F obtuvo resultados positivos ante la medición de la satisfacción percibida por parte de las madres. En la totalidad del resultado se obtuvo un 72.9% de conformidad y al dividirse por dimensiones también se destacó la conformidad por cada una de ellas¹⁷.

En los estudios cuyos resultados fueron positivos reflejando una alta satisfacción por parte de las madres se evidencio, por parte de las enfermeras, un cumplimiento en los requisitos que se plantean en la teoría de Watson, en cual

habla del cuidado humanizado, Es por ello que, se pudo relacionar la satisfacción de las madres con el cuidado humano ya que, mientras mayor capacidad de empatía, comunicación, escucha activa y asertividad manejaban los profesionales de enfermería los pacientes y familiares se sentían más conformes con el cuidado.

Un resultado casi similar se obtuvo en el estudio de González N., Romero G, donde se también se investigó sobre el nivel de satisfacción de las madres y se tuvo como resultado que el 49% de la muestra señalaba sentirse cómoda con la atención percibida. Sin embargo, a la vez también expresaron deseos de mejora por lo que se vio evidenciado las posibles mejoras que se podrían realizar en el servicio para lograr la satisfacción total de sus usuarios¹⁰. De igual manera, para Gonzáles P señaló que el problema de salud de los usuarios fue atendido adecuadamente y el entorno se prestaba para satisfacer las expectativas de un buen servicio, sin embargo, no se descartó las posibilidades de mejora¹². En estos estudios se expresó la conformidad por parte de los pacientes ante el servicio, pero esto no simbolizó una pausa en la mejora de la atención, si no que contrario a ello, motivo la unión para sobrepasar la meta. Esto puede deberse a que aún existen debilidades en pequeños aspectos del servicio de enfermería, a la vez, se puede dirigir el inconveniente hacia un enfoque aun mayor expresando que las deficiencias son causadas por el poco personal existente para cubrir de manera 100% adecuada la demanda de salud.

A pesar de que los estudios mencionados en el párrafo anterior obtuvieron resultados gratificantes, esto mismo no se vio reflejado en el trabajo de Tamayo M, quién, de la misma manera, pretendía analizar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes y se reveló que no tuvo resultados favorables por lo cual se infiere que los servicios brindados en el área evaluada no cumplen con los criterios adecuados para llenar las expectativas⁸. De la misma forma, el trabajo de investigación realizado por Juárez R, Talavera J, también apoya la respuesta de insatisfacción ante el servicio brindado señalando como deficiencias principales al servicio sanitario, papelería insuficiente, falta de cordialidad por parte del personal, poco personal y medicamentos limitados para cumplir con las necesidades¹¹. Estos puntos a tratar dificultan el logro de la satisfacción por parte

de las madres y tanto sea por uno u otro inconveniente el resultado influye en la opinión final brindada. Por ello, se busca generar un cambio que mejore las situaciones en las que se encuentra el ambiente hospitalario y la importancia que le brinde la enfermera a los criterios básicos que debe cumplir el entorno en el que se brinde la atención al niño.

Otro punto a resaltar en los estudios cuyos resultados finalizaron en un nivel bajo de satisfacción fue el hecho de que, en los establecimientos donde se practicaron los instrumentos de medición, se contaba con poco personal de enfermería lo cual podría resultar en la baja calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería a los pacientes, ya que al existir una elevada demanda de salud acompañada con los recursos humanos insuficientes que se presentan en un centro de salud puede generar, mas no justificar, este tipo de inconvenientes en el cuidado realizado. Es claro explicar que, la falta de disponibilidad de personal enfermero no compensa en déficit del cuidado, sin embargo, al observar este tipo de complicaciones se debe optar por buscar una solución más general que iría centrado en la administración de recursos. A pesar de ello, la capacitación a los profesionales de la salud sobre cómo actuar ante este tipo de situaciones no es desvalorada.

Al realizar ajustes pertinentes en el entorno hospitalario y trato del enfermero, posiblemente se logre mejorar el estado de conformidad de las madres desde un bajo hasta un nivel medio, como fue el caso del nivel hallado en este estudio, o hasta un grado de satisfacción alto, el cual también se pudo ver evidenciado en otros trabajos anteriormente descritos. Sin embargo, cabe resaltar que, pese al resultado obtenido, los profesionales de enfermería deben ir siempre en busca de una mejora en su atención. Por lo tanto, un resultado alto de satisfacción por parte de las madres no debe ser sinónimo de que se detengan las mejoras del centro de salud o de la actitud del enfermero.

VI. CONCLUSIONES

1. Se puede concluir que con respecto a la dimensión técnica – científica de las madres en el Hospital Sergio E. Bernal se evidenció tener resultados medianamente satisfactorios para las madres.
2. En el caso de la dimensión sobre las relaciones interpersonales, se concluye que dicha dimensión guardó una mediana satisfacción en la atención por parte del enfermero.
3. Referente al entorno, se puede explicar que se cumplió un nivel medio de satisfacción debido a que las enfermeras satisficieron los criterios básicos del ambiente para la atención del niño de manera poco adecuada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda continuar capacitando a los profesionales con la intención de que se encuentran aptos para cubrir cualquier demanda de salud, así mismo, enseñarles cómo aplicar los cuidados con el sentido humano que debe caracterizar a los enfermeros.
2. Es recomendable incentivar a que los enfermeros mantengan un sentido altruista y humano. Ello se puede lograr mediante charlas o incentivos económicos que motiven un mejor desenvolvimiento en la relación que se genere entre enfermero y paciente.
3. Es aconsejable mejorar la infraestructura del centro de salud hospitalario y prestar mayor atención a estos detalles que, si bien es cierto no son tan resaltantes, si influyen al momento de tomar la decisión final sobre el nivel de satisfacción.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Con concepto de la salud para la OMS [Internet]. [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Derecho humano fundamental [Internet]. 2017. 2021 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Salud Universal actualmente, Alma-Ata. Informe [Internet]. 2019. 2019 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/50960/9789275320778_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y
4. Vizcaino A, Vizcaíno V, Fregoso G. Análisis de satisfacción en un hospital público de Jalisco. *Horizonte. Sanit.* [Internet]. 2019 Jan [Citado 26 de septiembre de 2021];18(1):27–36. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
5. Ministerio de Salud (MINSA). Cuestionario de complacencia de pacientes externos de servicios de salud. [Internet]. 2002 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: [file:///C:/Users/Pilar/Downloads/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Pilar/Downloads/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos%20(2).pdf)
6. Guarada M, Verónica S. Nivel de satisfacción de las madres de infantes hospitalizados frente a los cuidados enfermeros en el área de pediatría, Tumbes [Internet]. [Tumbes]; 2015 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/204/TESES%20DE%20MAESTRIA%20-%20SARA%20MACEDA%20GUARANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. Salhuana F. Satisfacción del paciente pediátrico sobre el nivel de atención del personal de Enfermería, 2018 [Internet]. [Chimbote]; 2018 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Tamayo M. Calidad en los cuidados de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad [Internet]. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]; 2019 [cited 2021 Sep 26]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12236/1/T-UCSG-POS-MGSS-178.pdf>
9. Gonzales D, Aldana M, Mendoza K. Conformidad de los padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS [Internet]. 2017 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
10. Gonzáles N, Romero G. Dimensiones sobre la calidad de atención de enfermería y complacencia del padre o apoderado del paciente hospitalizado en el área pediátrica. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2017 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
11. Juárez R, Talavera J. Complacencia en la calidad de cuidado prenatal según la opinión de las usuarias/os de los centros de salud del Municipio de Matagalpa del año 2016. [Internet]. [Matagalpa]; 2016 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/4522/1/5780.pdf>
12. Gonzáles P. Complacencia de los pacientes externos, sobre los servicios brindados en consulta externa. C IS Teupasenti, el paraíso, Honduras, marzo 2019 [Internet]. [Nicaragua]; 2019 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12516/1/t1107.pdf>

13. Matos N. Nivel de agrado de las madres en el cuidado del niño sano del Centro de Salud Ancieta Baja, 2019 [Internet]. [Lima]; 2019 [[Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40066/Matos_MNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Iliquin A. Cuidado humano en enfermería relacionado con el nivel de agrado de madres que asisten al consultorio de CRED del C.M.I.R – Rímac, 2017 [Internet]. [Lima]; 2017 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1789>
15. Catamayo K, Contreras M. Complacencia de la madre sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Neonatología –Jauja 2016 [Internet]. [Lima]; 2016 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.urosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/38/SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LA%20MADRE%20SOBRE%20EL%20CUIDADO%20ENFERMERO%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20NEONATOLOG%C3%8DA%20-%20HOSPITAL%20DOMINGO%20OLAVEGOYA%20JAUJA%202016..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
16. Delgado J. Calidad en el cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente pediátrico de HNERM - 2016 [Internet]. [Lima]; 2017 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Infantes F. Cuidados y grado de satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital III Iquitos-2016. Rev. per. med. int. [Internet]. 2017 [Citado 26 de septiembre de 2021];2(2):113–9. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
18. Carrascal E, Estrada A, Mendoza C, Siso Z. Prácticas de laboratorio de química inorgánica y el pensamiento crítico docente. Rev. Elec. Diálogo. Educ. [Internet]. 2014 [Citado 26 de septiembre de 2021];3–20.

- Disponible en: <file:///C:/Users/Aleni/Downloads/Dialnet-LosComponentesDeLaSatisfaccionDeLosPacientesYSuUti-4358980.pdf>
19. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Complacencia de los pacientes con los cuidados en los consultorios. Colón 2015-2016. RevMedElectrón [Internet]. 2018 Aug [Citado 26 de septiembre de 2021];40(4):1002–10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242018000400008&script=sci_arttext&tlng=en
 20. Quispe M. Agrado de las madres sobre los cuidados dados por enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puno 2018 [Internet]. [Puno]; 2018 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 21. Diez B. Introducción de un artículo científico. Investig. Educ. enf. [internet] 2008 [Citado 15 de noviembre de 2021];21(1):21-22. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105215231001.pdf>
 22. Reyes S, Paredes S, et al. Conformidad de los pacientes con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. RevCub. Estomatol [Internet]. 2015 Sep [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en:];52(3):255–67. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003&nrm=iso
 23. Ramírez J CMCC. Encuesta de complacencia con la atención salud en las personas con padecimiento crónico. Enfermería global [Internet]. 2016 agosto [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en:];15(44):321–30. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400013
 24. Diez B. Introducción de un artículo científico. Invest. Educ enfer. [Internet]. 2008 [Citado 26 de septiembre de 2021];21(1):21–2. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105215231001.pdf>

25. Cordova J. Calidad de la atención del enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018 [Internet]. [Lima]; 2018 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
26. COLLINS DISCOVERY ENCYCLOPEDIA. Percepcion. In: The free dictionary [Internet]. 2015 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: [https://encyclopedia2.thefreedictionary.com/Perception+\(psychology\)](https://encyclopedia2.thefreedictionary.com/Perception+(psychology))
27. The free dictionary. Percepción. In 2012 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: [https://medical-dictionary.thefreedictionary.com/Perception+\(psychology\)](https://medical-dictionary.thefreedictionary.com/Perception+(psychology))
28. Universidad de las Américas Puebla. Capitulo II [Internet]. [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmnf/re_b_g/capitulo2.pdf
29. Coronado A, Vasquez K. Grado de complacencia de la madre en el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017 [Internet]. [Chiclayo]; 2018 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1246/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Sedano M. Percepción del acompañante del infante atendido en el servicio de emergencia acerca de la calidad del cuidado humanizado que brinda la enfermera en el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja 2014 [Internet]. [Lima]; 2015 [Citado 26 de septiembre del 2021]. Disponible en: <https://bibliotecavirtual.insnsb.gob.pe/percepcion-del-familiar-del-nino-atendido-en-el-servicio-de-emergencia-acerca-de-la-calidad-del-cuidado-humanizado-que-brinda-la-enfermeria-en-el-instituto-nacional-de-salud-del-nino-san-borja-2014/>

31. Guerrero R, Elisa M, Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según Jean Watson, Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. Rev. Enferm. Herediana [Internet]. 2016 [Citado 26 de septiembre de 2021.];9(6):127–36.Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

32. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Atención humanizada de enfermería según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017 [Internet]. [Lima]; 2017 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

33. Olivé C. Atención humanizada y transpersonal: enfermería en el siglo XXI. Fundament. Discip. Sal. [Internet]. 2015 [Citado 26 de septiembre de 2021]. 19(3):20–6. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375944211005.pdf>

34. Izquierdo E. Teórica de Jean Watson y la inteligencia emocional. Rev. Cub. Enfermer. [Internet]. 2015 Sep [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006

35. Hernández R. Metodología en la investigación [internet]. Bogotá (Colombia): Universidad Nacional de Colombia. 1997 [Citado 05 de agosto de 2019]. Disponible en: [Metodología-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf](#)

36. Manual CTO. Oposiciones de Enfermería Modelo y teorías de enfermería [Internet]. [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.berri.es/pdf/MANUAL%20CTO%20OPOSICIONES%20DE%20ENFERMERIA%20-%20PAIS%20VASCO%E2%80%9A%20Vol%C3%BAmen%201/9788417470050>

37. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012 [Internet]. [Lima]; 2013 [Citado 26 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Moscoso L, Diaz L. Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños. Rev. Latin. de bio. [Internet]. 2018 [cited 2021 Sep 26]; Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022018000100051
39. Anguera M. The qualitative research. Educar [Internet]. 1986 [Citado 26 de septiembre de 2021];10:23. Disponible en: <https://ddd.uab.cat/record/35740>
40. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis [Internet]. 2018 [citado 12 de junio de 2021]. Disponible en: <https://n9.cl/k8ge1>
41. Parraga I, Martin R. Aspectos eticos: cualitativo. Rev NCBI. 2020. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7256811>

ANEXOS

Cuestionario sobre la satisfacción de las madres

Cuestionario Nº 1

Por consiguiente, se pasa a presentar el instrumento habilitado para indicar el nivel de satisfacción de las madres. Se le solicita insertar únicamente información verdadera. Además, encerrar en un círculo la opción que considere correcta basada en su realidad hacia en control de la problemática laboral. Ante todo, se agradece por su generosa participación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

DIMESNIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
DIMENSION TECNICO CIENTIFICO					
1	Enfermería brinda la información necesaria sobre el procedimiento que realizará en el niño.				
2	A su ingreso la enfermera le explica las peticiones del centro hospitalario				
3	Los enfermeros le explican la atención que debe recibir el niño en casa para evitar obstáculos.				
4	La enfermera controla los signos vitales del niño en cada turno.				
5	Se cuenta con el equipo completo para realizar el cuidado de su niño de forma eficaz.				
6	Considera que la enfermera realiza los cuidados de su niño de forma eficaz.				
7	La enfermera satisface las necesidades de comodidad y confort en su familiar pediátrico.				
8	La enfermera vela por la seguridad de su familiar infante.				
DIMENSIÓN INTERPERSONAL					
9	La enfermera mantiene el respeto y la cordialidad con usted y su niño.				
10	La enfermera habla en tono de voz alto durante la atención de su niño.				
11	La enfermera muestra respeto a la opinión que usted le brinde.				
12	La enfermera usa diminutivos para referirse a su niño.				

13	Las enfermeras toman atención al estado de ánimo de su niño.					
14	La enfermera vela por su estado emocional.					
15	Las enfermeras atienden con paciencia a su niño.					
16	La enfermera toma en cuenta las quejas que usted pueda darle.					
17	Las enfermeras transmiten confianza durante la atención a su niño.					
18	Confía en la enfermera para cuidar a su niño durante su ausencia					
DIMENSION ENTORNO						
19	La enfermera respeta la intimidad de su niño durante la realización del baño.					
20	La enfermera brinda los cuidados a su niño de manera individual.					
21	La enfermera se asegura de que el personal de limpieza mantenga el ambiente correcto para su niño.					
22	La enfermera le brinda los conocimientos necesarios para mantener el ambiente en orden.					
23	La iluminación en el ambiente del niño es la ideal para su atención.					
24	La ventilación en el ambiente del niño es la ideal para su atención.					
25	La enfermera procura que los recursos materiales como la cama y velador se mantengan en óptimas condiciones.					
26	Considera que el servicio de pediátrica está equipado en su totalidad para la atención de su niño.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Ruiz Acuña Aleni Leonor, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, quien está realizando la presente investigación titulada, "Satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales – Comas - Lima, 2021, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción ante el cuidado humanizado por parte del enfermero. Este estudio solicita la participación voluntaria de las madres para realizar una encuesta donde el único procedimiento que se les solicitara es marcar 26 preguntas que serán de uso exclusivo de la investigación, los mismos que se mantendrán en estricta reserva. La participación de las madres traerá como beneficio poder medir el nivel de satisfacción y reconocer aspectos débiles que se encuentran en el servicio, sin evidenciar riesgo alguno para su persona.

El proyecto de investigación cumple los lineamientos éticos y metodológicos establecidos por el comité institucional de ética en investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. De haber recibido previa información acerca del tema de trabajo de investigación, manifestando y asegurando la confidencialidad y respetando sus derechos de las participantes, se procederá a confirmar su aceptación mediante la firma y datos que nos brinde en el consentimiento informado para poder aplicar el instrumento.

Yo.....identificada(o), con DNI..... A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación.

Firma de la Investigadora

Bach. Aleni Leonor Ruiz Acuña

Cel.:

Firma de la entrevistada

Cel.:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Técnico científico								
1	La enfermera le brinda la información necesaria sobre el procedimiento que realizará en el niño.							
2	A su ingreso la enfermera le explica las normas de la Institución.							
3	Los enfermeros le explican la atención que debe recibir el niño en casa para evitar obstáculos.							
4	La enfermera controla los signos vitales del niño en cada turno.							
5	Se cuenta con el equipo completo para realizar el cuidado de su niño de forma eficaz.							
6	Considera que la enfermera realiza los cuidados de su niño de forma eficaz.							
7	La enfermera satisface las necesidades de comodidad y confort en su familiar pediátrico.							
8	La enfermera vela por la seguridad del infante.							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 2: Interpersonal		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	La enfermera mantiene el respeto y la cordialidad con usted y su niño.							
10	La enfermera habla en tono de voz alto durante la atención de su niño.							
11	La enfermera muestra respeto a la opinión que usted le brinde.							
12	La enfermera usa diminutivos para referirse a su niño.							
13	Las enfermeras toman atención al estado de ánimo de su niño.							
14	La enfermera vela por su estado emocional.							
15	Las enfermeras atienden con paciencia a su niño.							

16	La enfermera toma en cuenta las quejas que usted pueda darle.							
17	Las enfermeras transmiten confianza durante la atención a su niño.							
18	Confía en la enfermera para cuidar a su niño durante su ausencia.							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
19	La enfermera respeta la intimidad de su niño durante la realización del baño.							
20	La enfermera brinda los cuidados a su niño de manera individual.							
21	La enfermera se asegura de que el personal de limpieza mantenga el ambiente correcto para su niño.							
22	La enfermera le brinda los conocimientos necesarios para mantener el ambiente en orden.							
23	La iluminación en el ambiente del niño es la ideal para su atención.							
24	La ventilación en el ambiente del niño es la ideal para su atención.							
25	La enfermera procura que los recursos materiales como la cama y velador se mantengan en óptimas condiciones.							
26	Considera que el servicio de pediátrica está equipado en su totalidad para la atención de su niño.							

Observación:

Firma

Opinión de aplicabilidad:

Se aplica []

Se aplica pero se corrige []

No se aplica []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

DNI:

**Especialidad del validador.
VALIDEZ**

a: Ítem Aceptable (2) b: Ítem que se modifica (1) c: Ítem que se rechaza (0)							
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Suma	V de Aiken
Ítem 1	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 2	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 3	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 4	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 5	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 6	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 7	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 8	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 9	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 10	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 11	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 12	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 13	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 14	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 15	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 16	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 17	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 18	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 19	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 20	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 21	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 22	0	2	2	2	2	8	0.80
ítem 23	2	2	2	2	2	10	1.00
ítem 24	2	2	2	2	2	10	1.00
ítem 25	2	2	2	2	2	10	1.00
Ítem 26	2	2	2	2	2	10	1.00
total de V de Aiken							0.99

ANÁLISIS OBTENIDO DEL CRITERIO DE VALIDEZ Y VALORES:

Se tomó en consideración el resultado brindado en la validez con lo cual se concluye que se logró un instrumento correctamente validado gracias al valor final otorgado. Siendo los parámetros pertenecientes a la validez en un rango de 0.1 en validez perfecta, 0.72 – 0.99 en excelente validez, 0.66 – 0.71 en muy validada, 0.60 – 0.65 como validada, 0.54 – 0.59 en validez baja, 0.53 a un rango menor perteneciente a validez nula. Por tal motivo, al obtenerse un valor en el coeficiente de 0.99 se ratifico que se encontraba dentro de los parámetros establecidos para el rango de excelente validez.

CONFIABILIDAD

Análisis de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válidos	15	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,842	,845	26

ANÁLISIS CON CRITERIO DE CONFIABILIDAD Y VALORES INCLUIDO:

Considerando los resultados obtenidos damos como concluido que el instrumento aplicado se califica como confiable. Siendo los rangos de calificación de entre 0,81 – 1,00 como muy alta, 0,61 – 0,80 como alta, 0,41 – 0,60 moderada, 0,21 – 0,40 como baja y 0,01 – 0,20 es considerada como muy baja. Es así como al obtenerse un coeficiente de 0,84 en el resultado de confiabilidad se determina que pertenece al rango de calificación de nivel muy alto.

GRÁFICOS

Gráfico 1.



Gráfico 2.

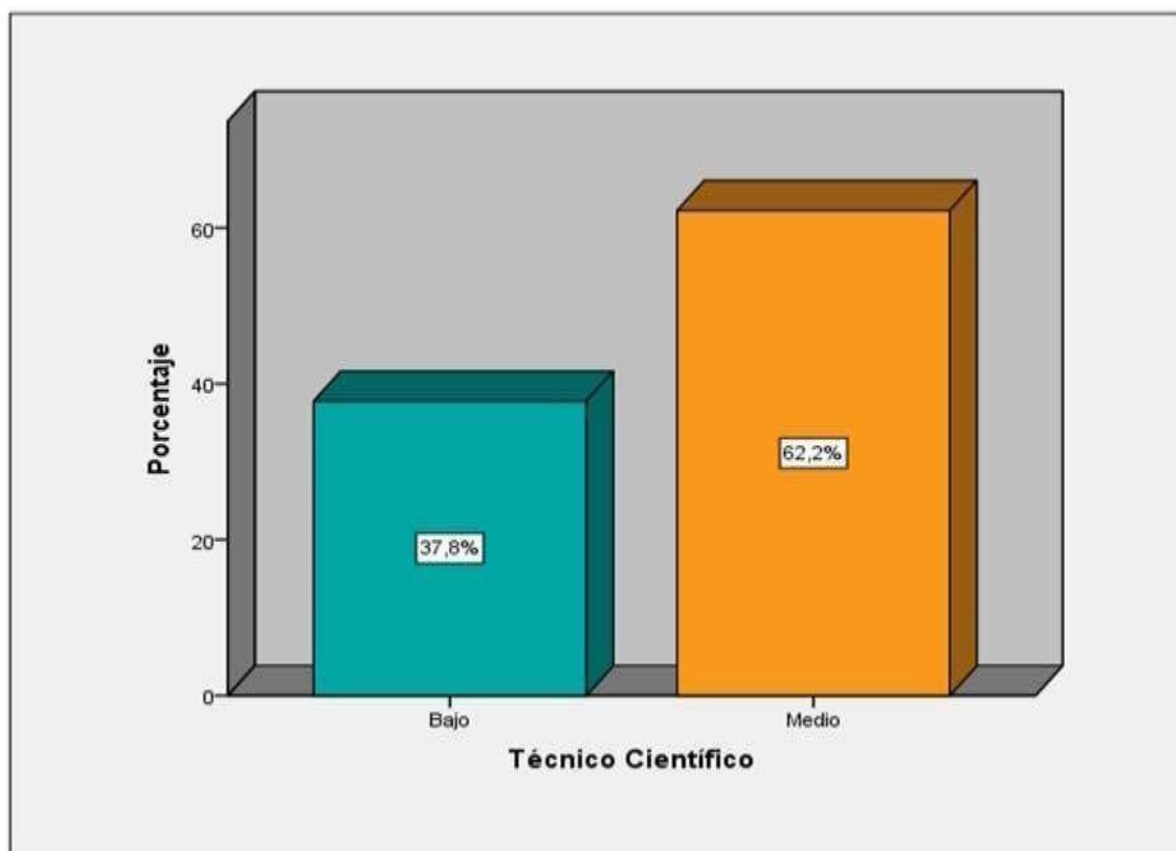


Gráfico 3.

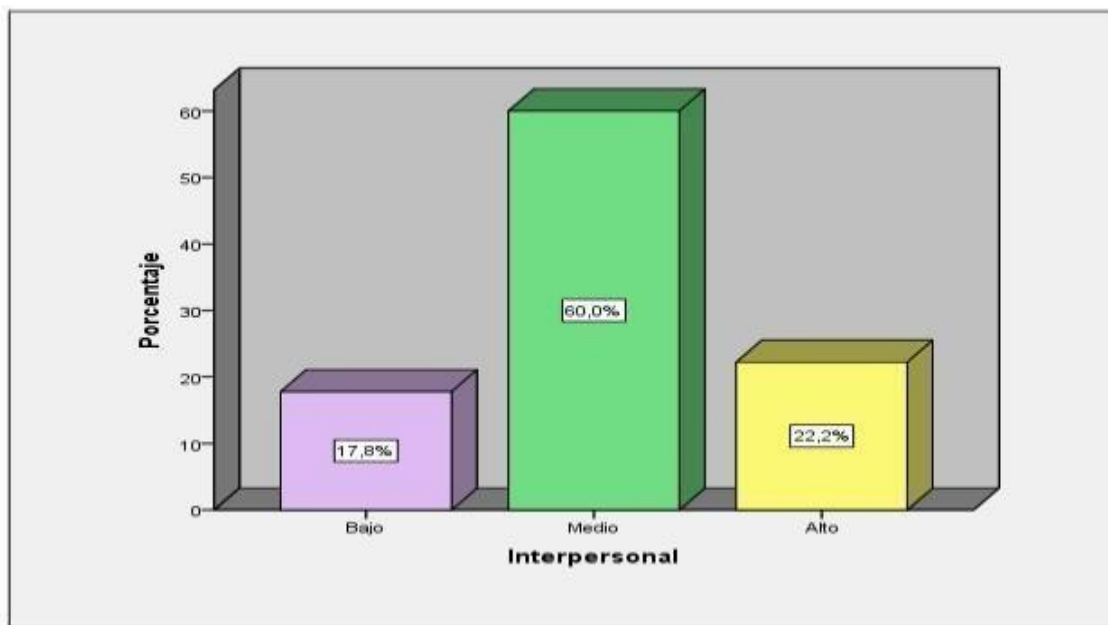
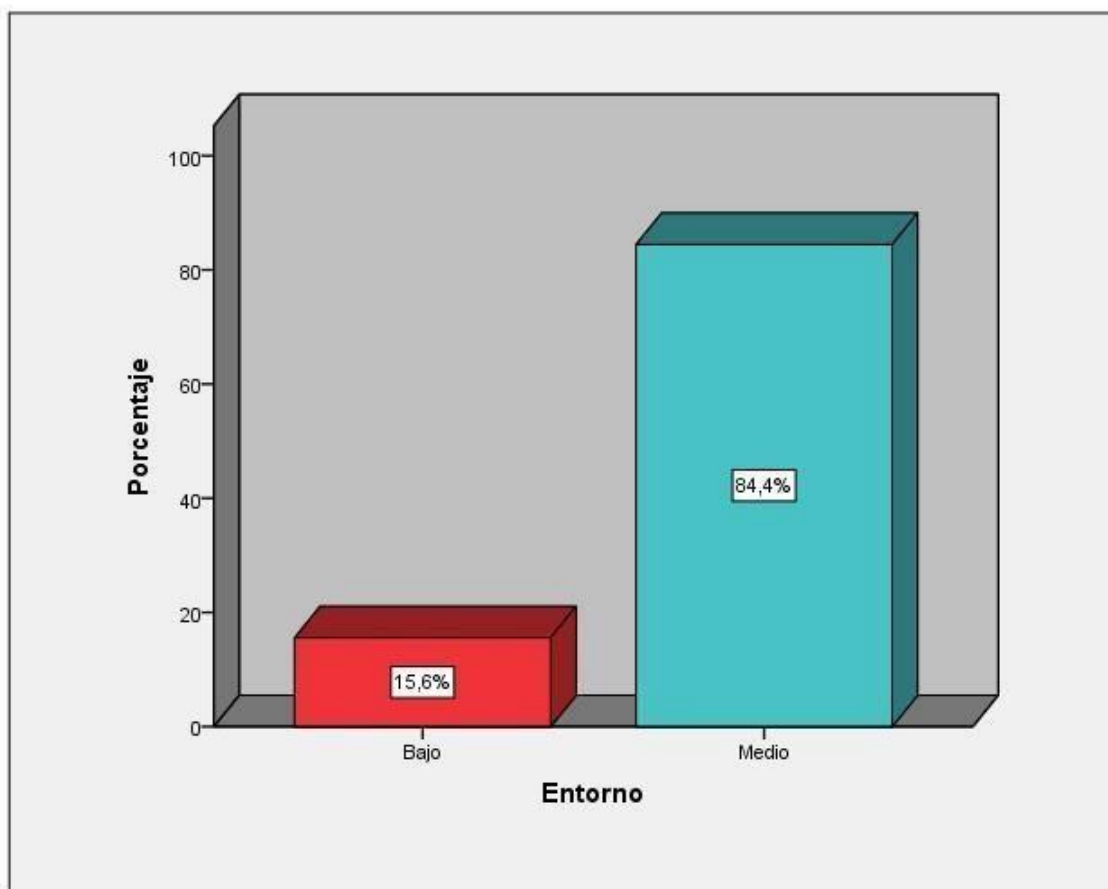


Gráfico 4.



BASE DE DATOS - ALUMNOS (Conjunto de datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventanas Ayuda

57 ITEM_8 (Vista de 34 de 34 variables)

	ITEM_23	ITEM_24	ITEM_25	ITEM_26	Total1	Total2	Total3	TOTAL	D1	D2	D3	V1	var	var	var
1	5	5	5	5	30	50	40	120	2	3	2	3			
2	5	5	3	3	29	29	29	87	1	1	1	1			
3	5	5	4	5	31	40	37	108	2	2	2	2			
4	4	4	4	4	36	29	32	97	2	1	2	2			
5	5	5	5	2	30	46	37	113	2	3	2	2			
6	5	5	3	3	29	44	35	108	1	2	2	2			
7	5	5	5	4	35	32	37	104	2	2	2	2			
8	4	4	4	3	33	43	35	111	2	2	2	2			
9	3	4	2	3	21	30	20	71	1	1	1	1			
10	5	5	5	5	38	37	40	115	2	2	2	2			
11	5	5	5	4	32	40	38	110	2	2	2	2			
12	5	5	5	5	40	50	40	130	2	2	2	2			
13	5	3	5	3	30	36	30	96	1	2	1	2			
14	4	5	5	4	38	44	36	118	2	2	2	2			
15	5	5	5	5	30	35	38	103	1	2	2	2			
16	5	5	5	5	37	46	40	123	2	3	2	2			
17	5	5	5	5	35	41	49	125	2	2	2	2			
18	5	5	5	5	27	31	35	93	1	2	2	2			
19	3	3	5	3	25	21	28	74	1	1	1	1			
20	4	4	3	5	28	34	29	91	1	2	1	1			
21	5	5	4	5	35	44	39	118	2	2	2	2			
22	4	5	4	4	30	36	35	101	2	2	2	2			
23	5	5	5	5	36	43	38	117	2	3	2	2			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

BASE DE DATOS - ALUMNOS (Conjunto de datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventanas Ayuda

57 ITEM_8 (Vista de 34 de 34 variables)

	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	ITE
1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	1	2	5	5	3	5	3	5	1	3	1	1	2	4	
3	4	1	2	5	5	4	5	5	5	3	5	1	5	3	5	
4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	
5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	
6	3	4	3	4	3	4	4	4	5	1	5	4	5	5	5	
7	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	3	2	4	
8	4	5	5	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	
9	2	1	3	5	3	4	2	1	4	3	3	4	4	2	3	
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	
11	3	3	5	5	4	5	4	3	5	1	5	1	5	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	
14	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	
15	4	1	4	4	4	4	4	5	5	2	4	1	5	1	5	
16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
17	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	1	5	4	5	
18	2	1	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1		
20	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	
21	5	4	5	5	5	5	2	4	5	1	5	5	4	4	5	
22	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo, domingo, 24 de octubre de 2011

BASE DE DATOS - ALBA.LAV (Carpeta_de_datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Herramientas Ayuda

57 - ITEM_8

Vista de 34 de 34 variables

	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20	ITEM_21	ITEM_22	ITEM_23	ITEM_24	ITEM_25	ITEM_26	Total1	Total2	Total3	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	58	48	128
2	4	5	3	5	2	3	2	5	5	3	3	29	29	29	97
3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	31	40	37	108
4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26	29	32	97
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	26	45	37	119
6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	25	44	38	108
7	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	36	32	37	104
8	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	33	43	35	111
9	4	2	1	1	3	2	2	3	4	2	3	21	38	29	71
10	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	38	37	48	119
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	33	48	38	116
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	58	48	120
13	4	4	3	3	2	3	3	5	2	5	3	30	36	39	96
14	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	38	44	38	118
15	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	38	35	38	103
16	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	37	46	48	127
17	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	38	41	106
18	4	4	1	3	3	4	3	5	5	5	5	27	31	35	93
19	1	3	1	5	2	3	3	3	3	3	5	25	21	29	74
20	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	1	28	34	29	91
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	35	44	39	119
22	2	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	26	26	35	107
23	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	36	48	38	122

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

BASE DE DATOS - ALBA.LAV (Carpeta_de_datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Herramientas Ayuda

57 - ITEM_8

Vista de 34 de 34 variables

	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	ITE
24	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	3	5	4	5	5
28	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1
29	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	1	3	3	3
30	4	1	2	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
32	3	3	3	5	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3
33	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
34	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5
35	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4
36	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	5	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	3
39	2	1	3	5	5	4	2	1	4	3	3	4	4	2	3	3
40	4	1	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
42	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	1	2	5	5	3	5	3	5	1	3	1	1	2	4	4
44	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
45	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

BASE DE DATOS - ALERIA (Carpeta_de_datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Herramienta Ayuda

07 ITEM_8 Vista de 34 de 34 variables

	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20	ITEM_21	ITEM_22	ITEM_23	ITEM_24	ITEM_25	ITEM_26	Total1	Total2	Total3	TOTAL
23	5	5	2	3	5	4	4	4	5	5	5	26	46	26	122
24	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	27	29	31	87
25	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	3	40	50	36	126
26	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	39	44	36	121
27	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	38	42	38	118
28	1	3	1	5	7	4	3	5	5	5	5	21	17	35	73
29	3	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	29	33	32	94
30	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	26	47	38	111
31	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	31	32	38	101
32	5	2	2	5	5	4	4	5	5	5	2	24	34	35	93
33	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	3	31	32	36	99
34	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	32	42	37	111
35	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	30	41	37	108
36	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	31	37	38	106
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	50	40	130
38	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	33	43	35	111
39	4	2	1	1	7	2	2	3	4	2	3	21	30	20	71
40	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	26	47	38	111
41	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	31	32	38	101
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	50	40	128
43	4	5	3	5	7	3	2	5	5	3	3	29	29	29	87
44	3	2	2	4	5	4	5	5	5	5	3	31	32	36	99
45	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	32	42	37	111

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

BASE DE DATOS - ALERIA (Carpeta_de_datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Herramienta Ayuda

07 ITEM_8 Vista de 34 de 34 variables

	M_23	ITEM_24	ITEM_25	ITEM_26	Total1	Total2	Total3	TOTAL	D1	D2	D3	V1	V2	V3	V4
23	5	5	5	5	26	46	26	122	2	2	2	2	2	2	2
24	4	4	4	5	27	29	31	87	1	1	1	2	1	1	1
25	5	5	5	5	40	50	36	126	2	3	2	2	3	2	3
26	5	5	5	3	39	44	36	121	2	2	2	2	3	2	3
27	5	5	5	5	38	42	38	118	2	2	2	2	3	2	3
28	5	5	5	5	21	17	35	73	1	1	1	2	1	1	1
29	5	5	3	4	29	33	32	94	1	2	2	2	2	2	2
30	5	5	5	4	26	47	38	111	1	2	2	2	2	2	2
31	5	5	5	5	31	32	38	101	2	2	2	2	2	2	2
32	5	5	5	2	24	34	35	93	1	2	2	2	2	2	2
33	5	5	5	5	31	31	32	94	2	2	2	2	2	2	2
34	5	5	5	4	4	32	42	37	2	2	2	2	2	2	2
35	5	5	5	4	3	30	41	37	1	2	2	2	2	2	2
36	5	5	5	4	4	31	37	38	2	2	2	2	2	2	2
37	5	5	5	5	5	40	50	40	2	3	2	2	3	2	3
38	4	4	4	3	33	43	35	111	2	2	2	2	2	2	2
39	3	4	2	2	21	30	20	71	1	1	1	1	1	1	1
40	5	5	5	4	26	47	38	111	1	3	2	2	2	2	2
41	5	5	5	3	31	32	38	101	2	2	2	2	2	2	2
42	5	5	5	5	38	50	40	128	2	3	2	2	3	2	3
43	5	5	3	5	29	29	29	87	1	1	1	1	1	1	1
44	5	5	5	3	31	32	36	99	2	2	2	2	2	2	2
45	5	5	4	4	32	42	37	111	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción de las madres	Se da como resultado final después de un juicio prolongado de comparaciones entre la práctica vivida y los conocimientos subjetivos del usuario, por una parte, se dan los objetivos y se separan de las expectativas. Esta situación siempre es un constructor y creador de un juicio de evaluación. De modo que se encuentra punto de comparación entre los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos ²² .	Es la contestación mencionada de la madre frente al cuidado y atención humanizada que ofrecen los enfermeros desde su percepción. La cual será alcanzado mediante el cuestionario que cuenta con 26 ítems tipo Likert, evaluando Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. La cual se le asigna un valor final de: RANGO VARIABLE Alto : 71 - 91 Medio: 92 – 112 Bajo: 113 – 130 RANGO DIMENSIONES Alto : 45 - 58 Medio: 31 - 44 Bajo: 17 - 30	Técnico científico	-Información -Educación -Prevención de complicaciones -Eficiencia -Integralidad	Ordinal
			Interpersonal	-Trato -Respeto -Interés por necesidades afectivas -Paciencia -Confianza	
			Entorno	-Privacidad -Limpieza -Orden -Iluminación y Ventilación -Estado Mobiliario	

BAREMACIÓN

LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

- a) Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)
- b) Máximo puntaje = $(5 \times 26) = 130$
- c) Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)
- d) Mínimo puntaje = $(1 \times 26) = 26$
- e) Rango R = $130 - 26 = 104$
- f) Amplitud A = $(104 / 3) = 34$
- g) Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>
Primer Intervalo [26; 59>
Segundo Intervalo [60; 99>
Tercer Intervalo [100; 130>

Tabla

Conversión de Escalas

NIVELES	INTERVALO
Alto	100;130>
Medio	60;99>
Bajo	26;59>



Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Comité Institucional de Ética en Investigación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ACTA N° 21-0059

CÓDIGO DE PROYECTO: N°0059

ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales hace constar que el proyecto de investigación denominado: *"Satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales – Comas - Lima, 2021"*, presentado por la investigadora: Aleni Leonor Ruiz Acuña ha sido **APROBADO** por garantizar el cumplimiento de los lineamientos metodológicos y éticos establecidos por el Comité Institucional de Ética en Investigación.

La aprobación del proyecto de investigación tiene una vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 12 de octubre del 2022.

Lima, 12 de octubre del 2021

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
MG. ALEJANDRO GARCÍA VALLE
Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI)
ENC 17271 417 1987