

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**  
**Escuela Profesional de Enfermería**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL  
DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL REGIONAL  
HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2019”**

**PARA OPTAR POR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA**

**ELABORADO POR:**

**Bach. CLAUDIA LORENA, CASANI CHARA**

**ASESORA:**

**Mg. MONICA ELIZABETH ZUMAETA RIVERA**

**AREQUIPA – PERÚ  
2021**

**“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL  
DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL REGIONAL  
HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2019”**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas que me permitió poder cumplir con el sueño de poder decir con orgullo que soy ENFERMERA.

A Dios Todopoderoso, que me enseñó que todo llega a su tiempo y que él siempre está a mi lado protegiéndome, cuidándome y escuchándome. Gracias Amado Padre por permitirme cumplir esta meta que tanto anhelaba.

A mi familia que siempre está ahí para mí, gracias por sus consejos y por todos los ánimos que me dieron en este largo proceso, sé que siempre cuento con cada uno de ustedes.

A todas mis docentes que en estos cinco años de carrera profesional nos brindaron sus conocimientos y cada una de sus experiencias para así poder alcanzar nuestros sueños.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por acompañarme día a día y no soltarme de mi mano “Todo lo puedo en Cristo que me fortalece”

A mis padres Aurora y Ricardo los cuales me dieron fortaleza para seguir y me enseñaron a no rendirme son una gran bendición en mi vida. Los amo.

A mi hermana Liz que siempre estuvo allí con sus consejos, ocurrencias, eres la mejor hermana del mundo. Te adoro.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como Título: Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019. Teniendo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019

Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de (n=85 madres), para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,832); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de ( $\alpha=0,815$ ).

**CONCLUSIONES:** Con respecto al nivel de satisfacción de las madres con el cuidado brindado por el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, las madres estuvieron medianamente satisfechas (58%) con el cuidado que recibieron sus menores hijos.

**PALABRAS CLAVES:** *Satisfacción, cuidado de enfermería, humano, entorno, técnico científico.*

## ABSTRACT

The title of this research is: Satisfaction of mothers about the care of the nursing professional in the pediatric service of the Regional Hospital Honorio Delgado, Arequipa 2019. Aiming: To determine the level of satisfaction of mothers about the care of the professional nursing of the pediatric service of the Regional Hospital Honorio Delgado, Arequipa 2019

It is a descriptive cross-sectional research, we worked with a sample of (n = 85 mothers), a Likert-type questionnaire was used to collect the information, the validity of the instrument was carried out by means of the concordance test of the expert judgment, obtaining a value from (0.832); reliability was performed using Cronbach's alpha with a value of ( $\alpha = 0.815$ ).

**CONCLUSIONS:** Regarding the level of satisfaction of the mothers with the care provided by the nursing professional to the hospitalized child in the pediatric service of the Honorio Delgado Regional Hospital, the mothers were moderately satisfied (58%) with the care their minor children received.

**KEY WORDS:** *Satisfaction, nursing care, human, environment, scientific technician.*

## ÍNDICE

	Pág.
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>RESUMEN</b>	i
<b>ABSTRACT</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema General	6
1.2.2. Problemas Específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación del estudio	7
1.5. Limitaciones de la investigación	7
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	9
2.2. Base teórica	12
2.3. Definición de términos	20
2.4. Variables	22
2.4.1. Definición conceptual de la variable	22
2.4.2. Definición operacional de la variable	23
2.4.3. Operacionalización de la variable	23
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	24
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	24
3.3. Población y muestra	25

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	26
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	27
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	27
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>	28
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	32
<b>CONCLUSIONES</b>	35
<b>RECOMENDACIONES</b>	36
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	37
<b>ANEXOS</b>	41
Cronograma de actividades	42
Matriz de consistencia	43
Instrumento	46

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las expectativas de los pacientes es un reto extrínseco para la evaluación de los logros de todas las instituciones de salud en todo el mundo, por lo cual siempre debe ser monitoreada, ya que la calidad y seguridad en la atención es en la actualidad una prioridad a nivel mundial y en todos los escenarios asistenciales. En la atención hospitalaria pediátrica, la satisfacción de los padres es un tema medible que se puede considerar muy importante, tal evaluación facilita detectar dimensiones que afectan el confort del pequeño y su familia, entonces, el hospital al haber brindado una correcta atención a los familiares cumple con sus expectativas, posiblemente abandonen el lugar de salud satisfechos.

En sociedades occidentales desarrolladas, es una costumbre de gran ayuda la medición de satisfacción del paciente y familia, y se considera un indicio creíble y válido de la calidad en relación con la atención recibida a lo largo de la estancia hospitalaria así sea medido por medio de la percepción del paciente o de los padres en la situación de los pacientes pediátricos.

Teniendo en cuenta la consideración de saber la calidad de la prestación de servicios en los centros hospitalarios, el Ministerio de Salud de nuestro estado sugiere que la evaluación del usuario debe hacerse cada 6 a 12 meses, lo cual se efectúa por medio de la Dirección de Calidad en Salud. La encuesta de satisfacción del usuario en los Establecimientos de Salud es aplicada a nivel Nacional con el propósito de recibir información exacta del usuario. Durante la estancia del niño en el servicio de pediatría, recibe cuidado de todo el equipo de salud, sin embargo, es la enfermera quien más interacciona con el niño y su madre, como resultado de dicha interacción se puede generar opiniones favorables o desfavorables del cuidado brindado siempre que la madre este satisfecha o no.

A lo largo de las prácticas pre profesionales se ha podido evidenciar que la dinámica del cuidado de enfermería se ejecuta en un atmosfera de cordialidad y trato amable, no obstante es recurrente oír comentarios y expresiones de los familiares alrededor de sus impresiones respecto al cuidado que reciben de la enfermera, así como que al pedir todo el tiempo explicaciones al personal de enfermería sobre estado de salud y

la respuesta de su hijo no en todos los casos se reciben respuestas que satisfagan la necesidad de información.

Algunas mamás expresaron malestar y descontento porque los tratamientos indicados no en todos los casos eran administrados en el instante correcto o careciendo una aclaración previa. Algunos métodos como la canalización de las fuentes endovenosas necesitan bastante más de un intento lo cual les causa pena o malestar debido a que lo que se espera era que se haga en un solo intento. Los ambientes en los que están los niños hospitalizados son limpios, amplios, iluminados, ventilados, confortables para el pequeño y su madre, pero cuando se les moviliza todo el tiempo de cuarto para ofrecer más grande ocupación a las camas del servicio manifiestan su malestar e irritación por este suceso.

La presente investigación para fines de estudio contiene:

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace referencia a los resultados obtenidos a través de un procesamiento de datos y se presentan en gráficos para su mejor comprensión

Capítulo V: Se discuten los resultados confrontándolo con la literatura para luego dar las conclusiones y recomendaciones pertinentes y finalizar la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El ingreso del paciente pediátrico a la estancia hospitalaria coloca a los miembros de la familia nuclear, incluso a la conformada por otros miembros de la familia extendida a una situación estresante, tanto en enfermedades crónicas como en cuadros agudos. Implicando en ellos cambios en los hábitos alimentarios, descanso, sueño y actividades de la vida cotidiana, dados por el tiempo de permanencia del niño en la institución.

Generándole un impacto emocional de miedo y soledad, sintiendo necesidad de comunicarse con personas del mismo entorno, pudiendo expresar de una u otra manera, la situación en que se encuentran preguntando varias veces si el cuadro que presenta su niño es grave, y si se va a volver a presentar en los cuadros agudos y cómo será su vida cotidiana a partir de esta enfermedad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la familia como la unidad básica de la organización social y también la más accesible para efectuar intervenciones preventivas y terapéuticas.

El cuidado enfermero en la actualidad, en nuestro país y tiempo necesitan una fuerte reconsideración en la humanización de la salud, sabiendo que los cuidados se centran ética y profesionalmente. El cuidado profesional está estructurado, formalizado, y destinado a satisfacer las necesidades del paciente teniendo el propósito de promover, mantener, y recuperar la salud. (2)

Es importante, que el profesional de enfermería tenga un alto sentido de compromiso, lealtad, valores, humanismo en la aplicación del cuidado a todo lo que se requiera.

En la actualidad, existe el riesgo de la deshumanización en el cuidado de los pacientes, a causa de la estructuración de la tecnología y procesos en la mayoría del cuidado de la salud, lo que hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal en la práctica clínica.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión técnico - científica en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre cuidado del profesional de enfermería en la dimensión humana en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión técnico - científica en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión humana en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La satisfacción de las madres hacia el profesional de enfermería ayuda a las enfermeras a perfeccionar las técnicas de trabajo garantizando la calidad de los cuidados a los pacientes.

La satisfacción del paciente es importante, además, ha sido sugerida como un indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

El beneficio brindado es para el profesional de enfermería, ya que conoce su responsabilidad ante la calidad de cuidado que da al paciente, institución, ética, leyes, y a las normas que la profesión indica y también en su desempeño en la calidad de cuidado y en la satisfacción del paciente.

### **1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Poca colaboración por parte de los profesionales de salud del servicio.

El temor de las madres a participar del estudio ya que piensan que puede haber diferencia en el cuidado que les den a sus niños.

Dificultad en obtener el permiso para la recolección de datos.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Fernández M, Sangopanta G, Espinosa L, Abril R, Guadalupe S, Quishpe G.** (ECUADOR: 2016). En su estudio “Satisfacción de las madres gracias a personal de Enfermería en Pediatría”. Entre los resultados obtenidos se menciona la necesidad de realizar una planificación estratégica para la mejora en la calidad de atención de los pacientes. Se concluye que la prestación del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, son indicadores que miden la calidad de atención en centros hospitalarios pudiendo ser afectados por factores como: trato al paciente, ausencia de recursos humanos y materiales, la falta de trabajo en equipo. (4).

**Fernández A, Vílchez M.** (ESPAÑA: 2016). En su estudio “Satisfacción con la atención en urgencias pediátricas: Influencia del funcionamiento familiar y la alteración emocional”; en los resultados obtenidos se sostiene la idea de que mayores niveles de cohesión y adaptabilidad familiar, así como menores niveles de ira, que se asocian a mayores niveles de satisfacción en padres. Los datos obtenidos no reflejan diferencias de ira entre padres de familia. (5)

**Baloy G.** (ECUADOR: 2019). En su tesis “Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha”, en los resultados se encontró un mayor porcentaje de cuidadores de sexo femenino con el 94%, 78% de madres que cuidan a sus hijos de manera directa y 16% madres que compartían los cuidados con otros familiares.

Reflejándose que el 84% tiene una percepción satisfactoria, 10% poco satisfactoria y 6% nada satisfecho. Concluyendo así que existe una valoración positiva de los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria en el área de pediatría. <sup>(6)</sup>

**Segura B.** (COLOMBIA:2017). En su investigación “Nivel de satisfacción en padres y/o acompañantes con la atención de los auxiliares de enfermería del área de pediatría, en la Clínica Santa Sofía del Pacifico de Buenaventura Valle”, en los resultados, se propone un esquema de acciones de mejoramiento integral para los auxiliares de enfermería y personal asistencial, en función de las múltiples interacciones que caracterizan el cuidado humano y conforme a las competencias que no permiten la satisfacción de los familiares, todo esto centrado en las necesidades del paciente a fin de facilitar a la entidad de salud la respuesta satisfactoria a la necesidades del paciente. <sup>(7)</sup>

**Roldan E y Vega M.** (ECUADOR: 2016). En su estudio “Satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo octubre – diciembre del 2016”, en los resultados obtenidos una vez aplicadas las encuestas a pacientes seleccionados en cada servicio, se ha podido evidenciar que en los servicios de Cirugía, Medicina Interna y Ginecología la satisfacción del usuario fluctúa entre regular y mala, a diferencia que en el servicio de Pediatría la satisfacción del usuario fluctúa entre buena y regular. Concluyendo que la mayoría de los pacientes que participaron en el estudio manifiestan un nivel de satisfacción bajo con la atención de enfermería en términos de fiabilidad, confianza, comunicación, competencia y agilidad. <sup>(8)</sup>

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Duran E y Marquina C.** (LAMBAYEQUE: 2018). En su tesis “Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del Servicio de Neonatología Hospital Virgen de Fátima Chachapoyas 2017”, en los resultados se indicaron que el nivel de satisfacción para el 80,0% de madres en la dimensión interacción enfermera madre es buena; en la dimensión cuidado transpersonal el 86,7% de madres indican satisfacción buena y en la dimensión

momento de cuidado el 80,0% de madres indicaron una satisfacción buena. Concluyendo así que el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero al recién nacido prematuro, en su mayoría es buena. <sup>(9)</sup>

**Ticllacuri R.** (LIMA: 2018). En su investigación “Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018”, el resultado de las madres encuestadas que equivale al 100% (46), el 26.1% (12) de madres encuestadas tienen una satisfacción baja de la atención de enfermería, el 53% (25) de madres encuestadas tienen una satisfacción media de la atención de enfermería, el 19.6% (9) de madres encuestadas tienen una satisfacción alta de la atención de enfermería. Concluyendo en que la mayoría de las madres expresan una satisfacción media sobre la atención de enfermería. <sup>(10)</sup>

**Bastos R.** (PUCALLPA: 2019). En su estudio “Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2019”, los resultados muestran el 51.6% (32) de ellas expresan el nivel de satisfacción completa y el 22.6% (14) de ellas expresan insatisfacción. Se concluye que más de la mitad de los elementos analizados expresan nivel de satisfacción intermedia con tendencia al nivel de satisfacción completa, pero aún persiste un considerable porcentaje que expresan insatisfacción. <sup>(11)</sup>

**Anahua P, Mamani W.** (AREQUIPA: 2019). En su tesis “Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017”, los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017, presentan un nivel de satisfacción medio siendo este del 62.4%. <sup>(12)</sup>

**Mendoza M y Nina K.** (AREQUIPA: 2018). En su investigación “Satisfacción del cuidado enfermero y sobrecarga del cuidador, Servicio de Pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017”, los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción del cuidado enfermero percibido por el cuidador predomina el nivel medio 66.07%, y respecto al grado de sobrecarga del cuidador, 54.46% de la población percibe una sobrecarga intensa. Mostrando

una correlación estadística significativa ( $p < 0.01$ ) entre ambas variables comprobando la hipótesis planteada, lo que confirma que existe relación entre la satisfacción del cuidado enfermero y la sobrecarga del cuidador en el servicio de pediatría. <sup>(13)</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del usuario está unida a dos términos de calidad y evaluación. Manifestándose los tres elementos consecutivamente, realizando primero la evaluación para aplicar la calidad y conseguir la satisfacción del usuario.

Los usuarios y la satisfacción son el centro del servicio de sanidad. Conociendo así una nueva cultura de gestión establecida como prioridad: La mejora en el acceso del sistema, la participación del ciudadano, la continuidad de la asistencia a un sólo especialista y la elección de los servicios sanitarios que procuren ser más personalizados, confortables, y de alta calidad humana.

La satisfacción ha sido testigo de una paralela evolución. Es un tema tratado desde una perspectiva óptica de los proveedores de la salud ya que sus experiencias y conocimientos delimitan las necesidades de los pacientes. Actualmente, se concibe de una nueva manera el poder entender la satisfacción del paciente asistiendo directamente con ellos para ver cuáles son sus necesidades y expectativas reales a nivel personal.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los pacientes tienen responsabilidades y derechos de recibir atención óptima en salud. Definiendo también la satisfacción como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplen con las expectativas del paciente. <sup>(16)</sup>

La satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, ello deriva de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

Es indispensable que el profesional sanitario conozca, entienda y acepte el punto de vista de los pacientes para así poder aumentar su satisfacción y calidad de la asistencia sanitaria que se le brinda.

Entre las teorías de satisfacción más extendida y de mayor solidez empírica, destaca el paradigma desconfirmación de expectativas, entendiéndose que la satisfacción es el resultado de la diferencia que el paciente esperaba que suceda y lo que se obtiene (percepción de la experiencia), o sea, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones del servicio prestado. Según este modelo, la satisfacción se manifiesta como resultado de la confirmación de expectativas o de la desconfirmación positiva, teniendo en cuenta que una mayor insatisfacción cuenta que el paciente tiene una expectativa exigente y que recibe una mala atención.

## **B. Factores que influyen en la satisfacción**

### Y El Ambiente

Provoca una de las primeras impresiones del servicio de salud.

### Y La sensación de importancia

La calidad en la atención de salud mejora cuando el personal de salud tiene contacto con el paciente”.

### Y La Información

Es un elemento importante en la calidad del servicio de salud.

### □ La Seguridad

Los pacientes confían su cuidado al personal de salud.

## **C) Dimensiones de la satisfacción**

### **A. Dimensión Técnico – Científica**

Se compone de los aspectos relacionados con el conocimiento, juicio así como de la destreza en ejecutarlas, referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

**Efectividad**, se refiere a la posibilidad de que un individuo o colectivo se beneficie de un procedimiento o de cualquier práctica médica. En el ámbito sanitario, responderá al análisis del efecto de un curso de acción

sanitaria, bajo condiciones habituales de práctica médica, sobre el nivel de salud de un colectivo. La enfermera tiene la obligación de desarrollarse tanto profesional como personalmente en todos los aspectos, para desarrollar efectividad y que la madre perciba los efectos positivos en el estado de salud de su niño.

**Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas. En nuestro sector hace referencia al impacto o efecto de una acción sobre el nivel de salud o bienestar de la población, llevada a cabo en condiciones óptimas. La enfermera gerencia el cuidado, ella debe observar las normas y técnicas administrativas, cumplir y hacer cumplir para el mejor desempeño del servicio, como el horario de visita de los padres, las medidas de protección que deben tener, orientación sobre bioseguridad, restringir el ingreso a padres y personal con procesos respiratorios, prohibición del uso de celulares, etc..

**Eficiencia**, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados. La enfermera entregará respectivamente la receta a la madre, empleará adecuadamente los materiales necesarios para el cuidado del niño hospitalizado, velará por el abastecimiento de los insumos, aparatos, equipos y materiales apropiados, que están a su cargo.

**Continuidad**, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. Visto en el Código de Ética y Deontología en el artículo 24 refiere que la enfermera(o) debe asegurar y garantizar la continuidad del cuidado de Enfermería.

La enfermera es el profesional de la salud que esta al cuidado del paciente las 24 horas del día, de forma continua y permanente, el niño hospitalizado es un paciente en estado crítico que amerita una evaluación constante, por ende la enfermera es responsable de ello.

**Seguridad**, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los

beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Los daños que pueden producir los problemas de seguridad indica la importancia de este tema, con el fin de poder elaborar estrategias que permitan ir reduciendo la aparición de problemas relacionados con la seguridad. La enfermera debe capacitarse permanentemente de acuerdo a las nuevas tecnologías y avances de la ciencia para brindar cuidados acordes con el desarrollo y reflejar así seguridad en su desempeño, debiendo contribuir a minimizar los riesgos en el proceso salud enfermedad del niño a su cargo.

**Integralidad**, es la atención de la persona considerando sus esferas biopsicosociales y espirituales que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante”. La enfermera debe evaluar al niño de forma holística, también se preocupará por la madre, ella es la acompañante del paciente.

## **B. Dimensión Humana**

Y Referida al aspecto interpersonal de la atención, tiene una importancia máxima en la evaluación de la calidad asistencial, debido a dos razones fundamentales:

Es el vehículo para llevar a cabo una asistencia técnica correcta, a través del intercambio interpersonal, el paciente comunica la información necesaria.

Y Por otro lado recoge gran parte de los factores determinantes de un buen servicio desde el punto de vista de los pacientes: la discreción, intimidad, la elección informada, el cuidado, el tacto en el trato, la responsabilidad, la confianza, la empatía y la sensibilidad son algunos resultados favorables que derivan de una buena relación interpersonal entre médico-paciente.

El profesional de enfermería tiene la responsabilidad de mantener y fomentar una imagen adecuada, pues ésta es la apariencia visible de una persona o profesión, lo que se proyecta al paciente, familia, sociedad, cumpliendo con las reglas de bioseguridad”. Información completa,

veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él. Uno de los dominios para el indicador de trato adecuado, según la Organización Mundial de la Salud, es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que el considere necesarias y a recibir toda información necesaria. La enfermera como miembro del equipo de salud tiene la obligación de cumplir y velar que se cumpla que el usuario externo siendo representado por la madre reciba, comprenda y acepte la información que se le brinda acerca de los procedimientos, medios diagnóstico y tratamiento referidos a su caso. La percepción del servicio brindado, está en función de la prestación de este y el nivel de desempeño que realmente importa es el que subjetivamente perciben las madres. El profesional de enfermería debe partir de la premisa de que las madres de los niños siempre están dispuestas y quieren aprender a cuidar a su niño. La comunicación asertiva en la interacción con la madre es una categoría muy importante y se convierte en una herramienta muy valiosa en el cuidado de enfermería. La comunicación es el proceso humano más importante después de alimentarnos, no solo es cuestión de comunicarnos bien, también debemos hacerlo con empatía, saber escuchar, escuchar con los oídos, con el corazón y con el cerebro, abrimos a entender lo que quieren decir. No existe motivación sino hay necesidad, debemos entender en un 100% la necesidad de nuestro interlocutor. La enfermera utilizará los tonos de voz adecuados para la interrelación con la madre, como un tono cálido (denota amabilidad y empatía, con una sonrisa, refleja una actitud positiva de disposición a la ayuda, su objetivo es transmitir una imagen agradable tanto al comienzo de la conversación como al final). El tono tranquilo (es pausado y calculado, refleja una actitud de control, de dominio de la situación, se utiliza fundamentalmente para desviar objeciones y tratar reclamaciones, su objetivo es transmitir tranquilidad ante interlocutores que elevan el tono de voz o hacen una queja en tono fuerte). Tono seguro (es directo y serio, refleja una actitud de profesionalismo y seriedad, se utiliza para sondear necesidades). En las actitudes y posturas de una enfermera, la madre del niño, las perciben de inmediato y con ello se forman un juicio de su atención, a veces puede ser favorable y otras no tan bueno. La enfermera

evaluará la situación, utilizará la comunicación completa que se adapte, empleará un trato cordial y amable para tener una atención de calidad que la madre identifique como satisfactoria. Empatía implica comprensión de los temores, incertidumbres, necesidad de apoyo que la situación requiera; tratar a los clientes como personas, mediante atención individualizada y cuidadosa permite transmitir a los clientes que son únicos y especiales. Por lo tanto, el trato digno del usuario es fundamental en la calidad del cuidado de enfermería, adquiere vital importancia dado a su trato directo con los usuarios a quienes provee servicios asistenciales.

### **C. Dimensión del Entorno**

Se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, equipos y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. La enfermera velará por gestionar los muebles necesarios para la comodidad de la madre en el periodo de su acompañamiento, con una ambientación adecuada, que el servicio de hospitalización a la que corresponda permanezca limpio y ordenado, evaluando constantemente el correcto funcionamiento y abastecimiento de los equipos adecuados para el cuidado del niño.

#### **2.2.3. El Cuidado**

El cuidado es conservar la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades que tienen los seres humanos (individuo y familia), que en interacción con su comunidad viven experiencias en salud”.

#### **2.2.4. El Cuidado de Enfermería**

La enfermería práctica el cuidado al ser humano, desarrollándose en el contexto del proceso vital humano, teniendo un inicio con la vida y finalizando en la muerte, donde la salud y la enfermedad también son parte de este proceso.

El cuidado se define como una actividad, que necesita un valor personal y profesional orientado a la conservación, restablecimiento y

autocuidado de la vida del ser humano que se sustenta en la relación enfermera – paciente.

El cuidado que se da a los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería. A través del tiempo y el avance de los conocimientos sobre la salud se ha podido perfeccionar técnicas, avances científicos y tecnológicos que influyen en el profesional enfermero, olvidando que la esencia de éste es el respeto a la vida y al cuidado del ser humano.

Cuidar al ser humano implica un compromiso científico, filosófico y moral en la protección de la dignidad y la conservación de la vida.

El cuidado de enfermería considera que necesita una reforma humanista que le permita formar un correcto y elaborado proceso de cuidado al paciente dando importancia a su función en la atención y en el apoyo, para poder brindar servicios óptimos.

Las consideraciones necesarias y suficientes para el cuidado incluyen:

- a) Conciencia y conocimiento sobre la necesidad del cuidado.
- b) Actuar con las acciones basadas en conocimiento.
- c) Cambio favorable como resultado del cuidado.

El cuidado del paciente tiene como objetivo su curación, mejorar sus condiciones de salud, y por consiguiente debe respetarse su vida y Los cuidados son una necesidad multidimensional de todas las personas en todos los momentos del ciclo vital, aunque en distintos grados, dimensiones y formas. Constituyen la necesidad más básica y cotidiana que permiten la sostenibilidad de la vida.

El «trabajo» de cuidar incluye atención personal e instrumental, vigilancia y acompañamiento, cuidados sanitarios y la gestión y relación con los servicios sanitario. Cuidar también implica dar apoyo emocional y social. En definitiva, cuidar significa «encargarse de» las personas a las que se cuida <sup>(21)</sup>

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los períodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes

profesan el cuidado.

La función de enfermería es: conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia.

### **Atributos del Cuidado de Enfermería**

Constituye la esencia de la profesión, pero con una mirada global se debe considerar como un medio para lograr un fin que es propender a la salud de las personas:

- Se basa en el respeto a las personas.
- Es intencional, es planificado, es dirigido.
- Es un proceso, tiene etapas.
- Relacional, es un proceso interpersonal.
- Su carácter es personal ya que implica una interacción profesional.
- Competente, requiere preparación profesional.
- Se da en un contexto, no es aislado.
- Se mueve en una continua salud – enfermedad.

### **Gestión del Cuidado**

La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes: La naturaleza de los cuidados, razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone, la aplicación de conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología y recursos humanos necesarios de acuerdo a la capacidad resolutoria y a la normatividad legal existente”.

Garantizar la calidad exige a los profesionales de enfermería una reflexión permanente sobre valores, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno, mediante la implementación de estrategias que privilegien “cuidar con calidad” y comprender sus dimensiones:

Ética, interpersonal y de percepción.

Por tanto la gestión del cuidado: Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que

desarrolla la enfermera para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de estos.

### **Otras consideraciones de gestión del cuidado**

Consiste en ejecutar una serie de actividades y procesos con y a través de las personas y recursos materiales para conseguir los objetivos de la organización. Proceso creativo, dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud”.

### **Tipos de cuidados de Enfermería**

Cuidados Directos: Debe basarse en las necesidades físicas, emocionales, sociales, culturales, espirituales del paciente que van a determinar los procedimientos de enfermería necesarios, y las necesidades de enseñanza en salud. Los resultados del proceso de evaluación van a determinar la clasificación de pacientes según la dependencia del grado de enfermería y son los siguientes:

- Grado de dependencia I, totalmente independiente.
- Grado de dependencia II, requiere de apoyo y ayuda parcial para la satisfacción de necesidades.
- Grado de dependencia III, requiere de apoyo casi total para la satisfacción de necesidades.
- Grado de dependencia IV, requiere de apoyo total. Se da especialmente en pacientes pediátricos.

**Cuidados indirectos:** Son las actividades que desempeña el personal profesional, lejos de la cama del paciente, pero en beneficio de estos y para su bienestar, por ejemplo: tareas administrativas, preparación de medicamentos, trámites documentarios, comunicaciones u integridad sin exponerlo a riesgos.

## **2.2.5 Teorías de Enfermería**

### **La teoría de cuidado humanizado de Jean Watson**

De corte existencialista, humanista y con una profunda influencia de la Teoría de Levinás es un ejemplo que da cuenta de la necesidad de rescatar los elementos básicos del cuidado, que permitirán su trascendencia. Según Watson, el cuidado debe ser profesional, estructurado, formalizado y destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud. En el ámbito de enfermería, se ha publicado diversa y variada literatura, sobre filosofía, teorías y modelos; quizás porque la disciplina está tomando más fuerza y visibilidad en el tema de los cuidados y su gestión, ejes centrales de los discursos actuales de enfermería. El cuidado es una actividad que concierne a todos los profesionales de la salud, sin embargo enfermería, como profesión sanitaria, es la que destina más esfuerzo, tiempo y dedicación a los cuidados. <sup>(25)</sup>

### **Teoría de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau**

Basa su práctica en el cuidado de la persona, como el establecimiento y mantenimiento de una relación enfermera - paciente. Esta teoría sirve de guía al profesional de enfermería, permitiendo brindar una atención personalizada y de sentido humanitario al paciente, considerándolo como un ser biopsicosocial que está en desarrollo constante, quien a través de las relaciones interpersonales tendrá la capacidad de comprender su situación y de transformar su ansiedad en energía positiva que le permita responder a sus necesidades y por ende permite lograr la satisfacción del usuario.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **Satisfacción del Paciente**

Es el resultado de la diferencia de lo que el paciente espera que ocurra y lo que se obtiene; la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones del servicio prestado.

La satisfacción es el efecto de cumplir una necesidad, un deseo y un sentimiento positivo percibido por el ser humano.

### **Cuidado**

El cuidado es un fenómeno que se presenta y es necesario en cada una de las etapas del desarrollo humano.

El cuidar es una actividad importante para la supervivencia, desde la existencia de la humanidad, el cuidado es relevante estableciendo así una función importante para promover y desarrollar las actividades que hace que las personas vivan mejor.

### **Cuidado de Enfermería**

El cuidado de enfermería se define como una actividad que necesita un valor personal y profesional orientado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida del ser humano se sustenta en la relación enfermera – paciente.

Cuidar al ser humano implica un compromiso científico, filosófico y moral en la protección de la dignidad y la conservación de la vida.

El cuidado del paciente tiene como objetivo su curación, mejorar sus condiciones de salud, y por consiguiente debe respetarse su vida y su integridad sin exponerlo a riesgos.

### **La Familia**

La familia es la institución social fundamental que vincula a los seres humanos por nacimiento o por elección en el hogar. La familia es el entorno donde se manifiesta por primera vez el comportamiento y las decisiones relacionadas con la salud.

### **Paciente Pediátrico**

Los pacientes pediátricos son el recurso más importante del mundo; debiendo tener en cuenta que la edad pediátrica comprende desde el nacimiento hasta los 18 años 11 meses y 29 días, sabiendo que es una disciplina que tiene por objetivo ocuparse de la salud de los lactantes, los niños y los adolescentes; tratando así aspectos como la salud, el crecimiento y desarrollo físico, mental y

psicológico.

## **2.4. VARIABLES**

### **SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

#### **2.4.1. Definición Conceptual:**

Es el resultado de la diferencia, lo que el paciente espera que ocurra y lo que se obtiene, o sea, las expectativas del paciente y las percepciones del servicio prestado.

#### **2.4.2. Definición Operacional:**

Es el criterio de la madre sobre la dimensión humana, técnico – científica y del entorno acerca de la calidad de atención que se le brinda.

### 2.4.3. Operacionalización de Variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de Enfermería	Técnico científico	Del ítem 1 al 8
	Dimensión Humana	Del ítem 9 al 18
	Dimensión entorno	Del ítem 19 al 26

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación cuyo diseño metodológico fue descriptivo porque en él se pudo identificar, caracterizar y analizar los resultados del nivel de satisfacción de las madres en el cuidado del profesional de enfermería.

$$n \text{ ————— } O_x$$

Donde:

N : Muestra

Ox: Variable

### 3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

La Investigación se realizó en el Hospital Regional Honorio Delgado es una institución Categoría de Establecimiento: III-1, se encuentra ubicado en Av. Daniel Alcides Carrión N° 505 – Cercado de Arequipa, pertenece a DIRESA: Gerencia Regional De Salud Arequipa, cuenta con un total de 332 enfermeras en todo el hospital.

El Hospital Regional Honorio Delgado brinda los servicios de:

- Consultorios Externos (Pediatria, Medicina, Cirugia, Ginecología y Obstetricia)
- Emergencia
- Centro Quirúrgico

- Hospitalización:  
Medicina (mujeres – varones)  
Cirugía (mujeres – varones)
- Pediatría
- Ginecología
- Obstetricia
- Salud Mental
- Otras Especialidades
- Cuidados Intensivos
- Patología Clínica
- Diagnóstico por Imágenes
- Rehabilitación
- Nutrición y Dietética
- Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre
- Farmacia
- Central de Esterilización
- Hemodiálisis

En el área de pediatría laboran 10 profesionales, se cuenta con 94 camas de hospitalización y está dividido por los siguientes sectores:

- Sector A (IRAS- EDAS)
- Sector B (Dermatología pediátrica)
- Oncología Pediátrica
- Unidad de Cuidados Intermedios
- Cirugía Pediátrica (Neurología pediátrica, Oftalmología pediátrica, Traumatología pediátrica)

El horario de atención de Consultorios Externos es de lunes a viernes de 8:00am a 1:00pm, y los sábados de 8:00am a 12:00pm

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población**

La población considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 85 madres de los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado.

### **3.3.2. Muestra**

Se trabajó con las 85 madres de los pacientes del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, a quienes se aplicó el cuestionario que midió el nivel de satisfacción que tienen ellas frente al cuidado enfermero - paciente pediátrico.

Para la selección de la muestra se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión respectivamente:

#### **Criterios de inclusión:**

- Madres de los pacientes pediátricos que estuvieron hospitalizados en el período de investigación.

## **3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.4.1. Técnicas**

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica donde se evaluó el nivel de satisfacción que presentan las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería.

### **3.4.2. Instrumentos**

En la presente investigación se utilizó como instrumento la Escala de Likert que nos permitió medir el nivel de satisfacción de las madres en el cuidado del profesional de enfermería, dicho cuestionario de 25 ítems, dividiéndose en 3 dimensiones:

- Dimensión de Técnico científico
- Dimensión Cuidado Humano
- Dimensión Entorno

Sus puntuaciones son:

0 = nunca 1= algunas veces 2 = siempre

Dicho cuestionario fue validado y utilizado Marky Bazán y Giuliana

Andrea en su tesis para obtener su título profesional de Licenciada en Enfermería; pero fue adaptado por la investigadora.

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validación del instrumento se realizó mediante un juicio de expertos contando con la participación de 3 distinguidos profesionales de enfermería especialistas en el tema.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

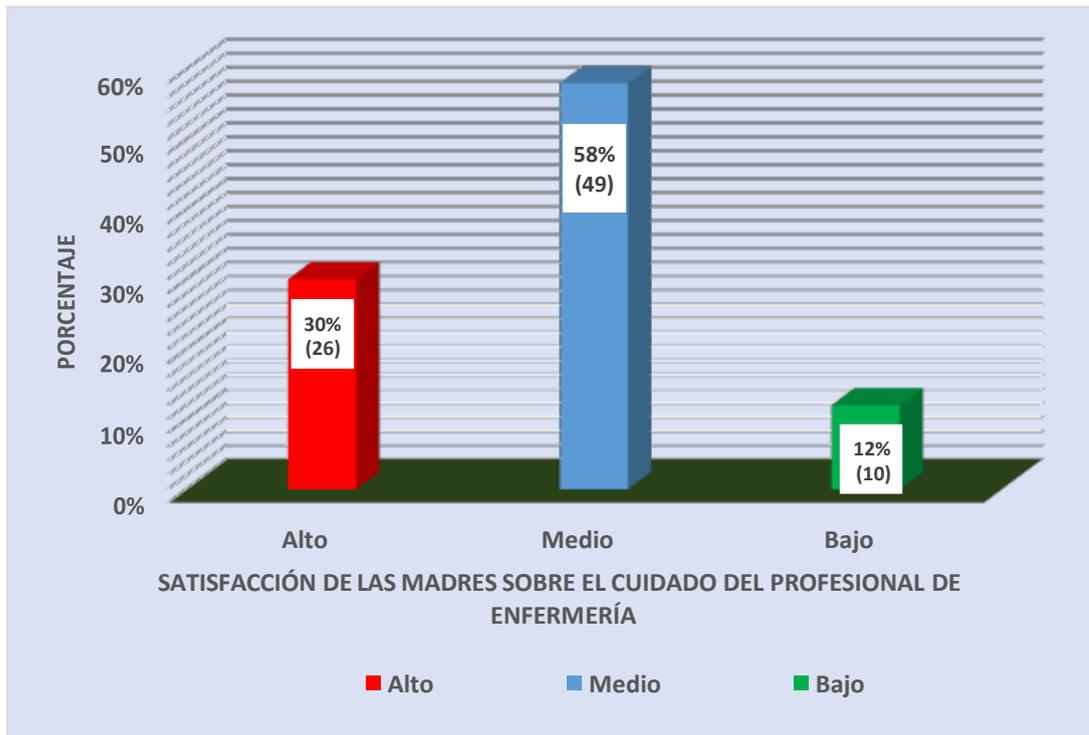
Para la presente investigación, la validez del instrumento de recolección de datos se sometió a juicio de expertos, participaron 3 profesionales de enfermería con experiencia. La confiabilidad del instrumento se determinó a través de alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado de 0.81 por lo cual se validó el instrumento. Esta investigación se llevó a cabo en el Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa y su recolección de datos se inició con los trámites administrativos correspondientes, a través de una carta de presentación de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas, dirigido al director del Hospital.

El proceso de recolección de datos se realizó según el cronograma establecido. Para el procesamiento de datos se empleó el sistema estadístico SPSS 20 y para la presentación de los datos se utilizó gráficos de barras.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### GRÁFICA N°1

#### SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2019.

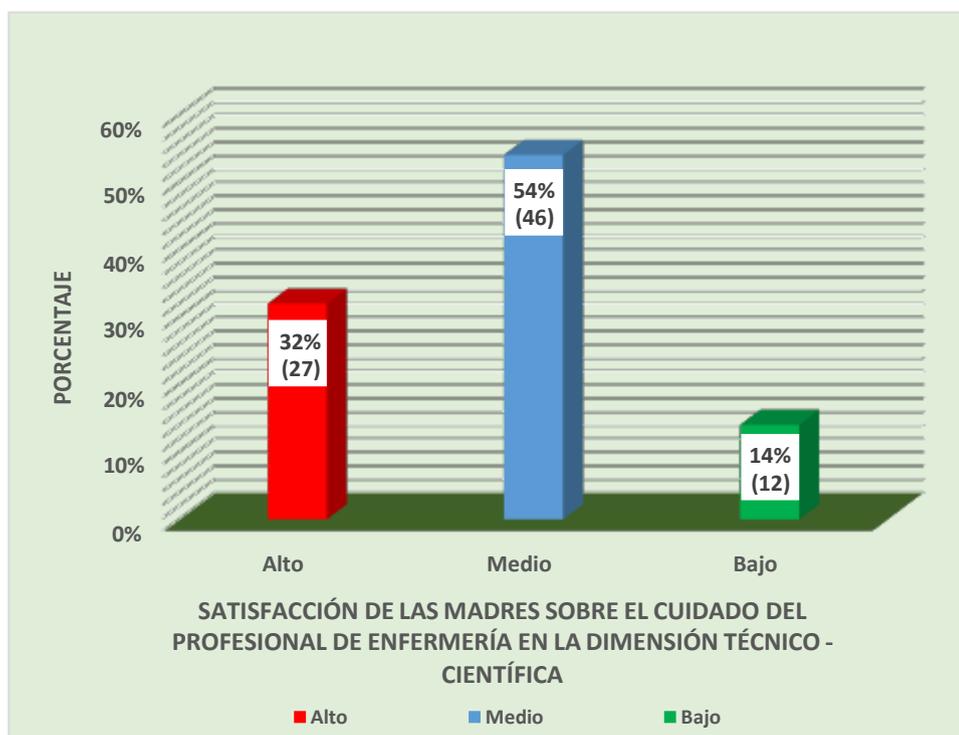


#### COMENTARIO DE LA GRÁFICA 1

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en mayor porcentaje es nivel medio en un 58%, seguido del nivel alto en un 30% y en menor porcentaje el nivel bajo en un 12%.

## GRÁFICA N° 2

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2019.**

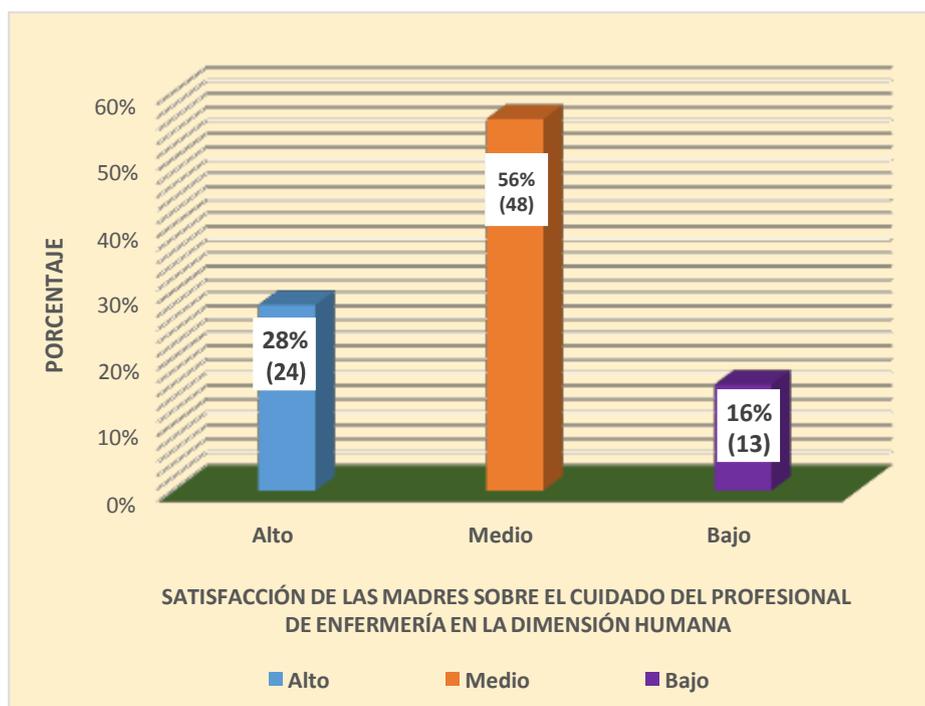


### COMENTARIO DE LA GRÁFICA 2

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en mayor porcentaje es nivel medio en un 54%, seguido del nivel alto en un 32% y en menor porcentaje el nivel bajo en un 14%.

### GRÁFICA N°3

#### SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2019.

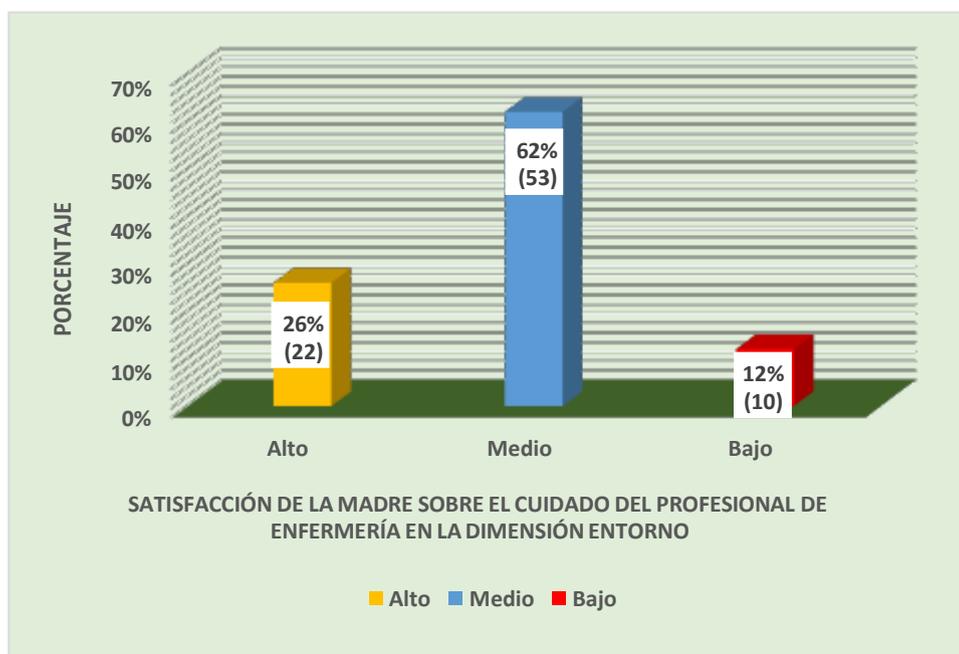


#### COMENTARIO DE LA GRÁFICA 3

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión humana en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en mayor porcentaje es nivel medio en un 56%, seguido del nivel alto en un 28% y en menor porcentaje el nivel bajo en un 16%.

#### GRÁFICA N°4

### SATISFACCIÓN DE LA MADRE SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ENTORNO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2019.



#### COMENTARIO DE LA GRÁFICA 4

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en mayor porcentaje es nivel medio en un 62%, seguido del nivel alto en un 26% y en menor porcentaje el nivel bajo en un 12%.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

En relación al Objetivo General, se buscó determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa. Encontrando que en mayor porcentaje es nivel medio en un 58%, seguido del nivel alto en un 30% y en menor porcentaje el nivel bajo en un 12%. Coincidiendo con Fernández M., Sangopanta G., Espinosa L., Abril R., Guadalupe S., Quishpe G. (2016) en su estudio Entre los resultados obtenidos se menciona la necesidad de realizar una planificación estratégica para la mejora en la calidad de atención de los pacientes. Se concluye que la prestación del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, son indicadores que miden la calidad de atención en centros hospitalarios pudiendo ser afectados por factores como: trato al paciente, ausencia de recursos humanos y materiales, la falta de trabajo en equipo. Coincidiendo además con Fernández A., Vílchez M. (2016) en su estudio en los resultados obtenidos se sostiene la idea de que mayores niveles de cohesión y adaptabilidad familiar, así como menores niveles de ira, que se asocian a mayores niveles de satisfacción en padres. Los datos obtenidos no reflejan diferencias de ira entre padres de familia.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

En relación al Objetivo específico uno, se buscó identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión técnico - científica en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019. Encontrando que en mayor porcentaje es nivel medio en un 54%, seguido del nivel alto en un 32% y en menor porcentaje el nivel bajo en un 14%. Coincidiendo con Baloy G. (2019) en los resultados se encontró un mayor porcentaje de cuidadores de sexo femenino con el 94%, 78% de madres que cuidan a sus hijos de manera directa y 16% madres que compartían los cuidados con otros familiares. Reflejándose que el 84% tiene una percepción satisfactoria, 10% poco satisfactoria y 6% nada satisfecho. Concluyendo así que existe una valoración positiva de los cuidados brindados durante

la estancia hospitalaria en el área de pediatría. Coincidiendo además con Segura B. (2017) en su investigación en los resultados, se propone un esquema de acciones de mejoramiento integral para los auxiliares de enfermería y personal asistencial, en función de las múltiples interacciones que caracterizan el cuidado humano y conforme a las competencias que no permiten la satisfacción de los familiares, todo esto centrado en las necesidades del paciente a fin de facilitar a la entidad de salud la respuesta satisfactoria a la necesidades del paciente.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

En relación al Objetivo específico dos, se buscó identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión humana en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019. Encontrando que en mayor porcentaje es nivel medio en un 56%, seguido del nivel alto en un 28% y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 16%. Coincidiendo con Roldan E., Vega M. (2016) en los resultados obtenidos una vez aplicadas las encuestas a pacientes seleccionados en cada servicio, se ha podido evidenciar que en los servicios de Cirugía, Medicina Interna y Ginecología la satisfacción del usuario fluctúa entre regular y mala, a diferencia que en el servicio de Pediatría la satisfacción del usuario fluctúa entre buena y regular. Concluyendo que la mayoría de los pacientes que participaron en el estudio manifiestan un nivel de satisfacción bajo con la atención de enfermería en términos de fiabilidad, confianza, comunicación, competencia y agilidad. Coincidiendo además con Duran E., Marquina C. (2018) en los resultados se indicaron que el nivel de satisfacción para el 80,0% de madres en la dimensión interacción enfermera madre es buena; en la dimensión cuidado transpersonal el 86,7% de madres indican satisfacción buena y en la dimensión momento de cuidado el 80,0% de madres indicaron una satisfacción buena. Concluyendo así que el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero al recién nacido prematuro, en su mayoría es buena.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

En relación al Objetivo específico tres, se buscó identificar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019.

Encontrando que en mayor porcentaje es nivel medio en un 62%, seguido del nivel alto en un 26% y en menor porcentaje el nivel bajo en un 12%. Coincidiendo con Ticllacuri R. (2018) el resultado de las madres encuestadas que equivale al 100% (46), el 26.1% (12) de madres encuestadas tienen una satisfacción baja de la atención de enfermería, el 53% (25) de madres encuestadas tienen una satisfacción media de la atención de enfermería, el 19.6% (9) de madres encuestadas tienen una satisfacción alta de la atención de enfermería. Concluyendo en que la mayoría de las madres expresan una satisfacción media sobre la atención de enfermería. Coincidiendo además con Bastos R. (2021) en su estudio “Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional de Pucallpa, 2020”, los resultados muestran el 51.6% (32) de ellas expresan el nivel de satisfacción completa y el 22.6% (14) de ellas expresan insatisfacción. Se concluye que más de la mitad de los elementos analizados expresan nivel de satisfacción intermedia con tendencia al nivel de satisfacción completa, pero aún persiste un considerable porcentaje que expresan insatisfacción.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al nivel de satisfacción de las madres con el cuidado brindado por el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, las madres estuvieron medianamente satisfechas (58%) con el cuidado que recibieron sus menores hijos.
2. Respecto a la dimensión técnico - científica del cuidado brindado por el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, las madres estuvieron medianamente satisfechas en un 54% con el cumplimiento de las necesidades del niño en cuanto a comodidad, confort y medidas de seguridad; sin embargo hay un mínimo número de madres que expresan que el profesional de enfermería a veces no cuentan con todo el equipo necesario.
3. Respecto a la dimensión humana del cuidado brindado por el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, las madres estuvieron medianamente satisfechas en un 56% con la interacción enfermera – paciente pediátrico, sin embargo hay un mínimo número de madres que expresan que el profesional de enfermería a veces no se acercan donde ellas para conversar cuando se sienten tristes.
4. Respecto a la dimensión entorno del cuidado brindado por el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, las madres estuvieron medianamente satisfechas en un 62%; sin embargo un mínimo número de madres expresan que el mobiliario no está en un buen estado.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la jefatura de enfermería del servicio de pediatría que promuevan capacitaciones constantes del personal de enfermería que labora en el servicio de pediatría en temas de la calidad de atención del niño y su familia, como mantener una comunicación eficiente con los familiares e incluir a la familia en el cuidado del paciente pediátrico.
2. Se recomienda a la jefatura de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, realizar de manera periódica el monitoreo de la satisfacción de las madres que acuden con su niño al servicio de pediatría sobre la atención que brindan los profesionales de enfermería para evaluar la calidad en el cuidado enfermero a través de la aplicación de cuestionarios.
3. Se recomienda a los profesionales de enfermería del servicio de pediatría que busquen la manera más sencilla de explicar a las madres o familiares cuidadores el estado de salud de sus niños hospitalizados y así ellos cuenten con una información sobre la salud de sus menores hijos.
4. Se recomienda al profesional de enfermería coordinar con el psicólogo de la institución para que puedan apoyar emocionalmente a las madres y así logren afrontar la situación de stress causado por la hospitalización de su menor hijo (a).
5. Se recomienda a las autoridades del hospital asegurar que el servicio de Pediatría cuente con el ambiente y equipos requeridos para poder brindar una atención de calidad al niño (a).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martí M, Estrada S. Cuidados en el paciente pediátrico. Buenos Aires; 2018. Disponible en:  
<https://www.roemmers.com.ar/sites/default/files/Cuidados%20en%20el%20Paciente%20Pedi%C3%A1trico.pdf>
2. Romero E, Contreras I, Moncada A. Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. Colombia; 2016. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309146733003>
3. Santana J, Camargo R, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Brasil; 2014. Disponible en:  
[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
4. Fernández M, Sangopanta G, Espinoso L, Abril R, Guadalupe S, Quishpe G. Satisfacción de las madres gracias a personal de Enfermería en Pediatría. Investigación. Universidad Técnica de Ambato. Enfermería. Ambato – Ecuador. 2016. Disponible en: [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLasMadresGraciasAlPersonalDeEnfermer-6194290%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLasMadresGraciasAlPersonalDeEnfermer-6194290%20(1).pdf)
5. Fernández A, Vílchez M. Satisfacción con la atención en urgencias pediátricas: Influencia del funcionamiento familiar y la alteración emocional. Investigación. Universidad de Granada. Departamento de Psicología Evolutiva. Granada – España. 2016. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v23n4/1413-8123-csc-23-04-1033.pdf>
6. Baloy G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Escuela de Enfermería. Esmeraldas – Ecuador. 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>.
7. Segura B. Nivel de satisfacción en padres y/o acompañantes con la atención de los auxiliares de enfermería del área de pediatría, en la clínica Santa Sofía del Pacifico de Buenaventura Valle. Tesis para optar el título de la especialización

en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud. Universidad Cooperativa de Colombia. Escuela de Posgrados. Cali – Colombia. 2017. Disponible en: <https://repositorio ry.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/3734>

8. Roldan E, Vega M. Satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo octubre – diciembre del 2016. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Estatal de Bolívar. Escuela de Enfermería. Guaranda – Ecuador. 2016. Disponible en: <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/1736/1/PROYECTO%20DE%20TITULACI%C3%93N%20-%20EDWARD%20ROLDAN%20Y%20MARLON%20VEGA.pdf>
9. Duran E, Marquina C. Satisfacción de madres sobre cuidado enfermero a su recién nacido prematuro del Servicio de Neonatología Hospital Virgen de Fátima Chachapoyas 2017. Tesis para optar el título de Segunda Especialidad. Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”. Escuela de Enfermería. Lambayeque. 2018. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3427/BC-TES-TMP-2243.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Ticllacuri R. Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Cesar Vallejo. Escuela Profesional de Enfermería. Lima. 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25552/TICLLACURI\\_VR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25552/TICLLACURI_VR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Bastos R. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional de Pucallpa, 2020. Tesis para optar el título de Segunda Especialidad. Universidad Nacional de Ucayali. Escuela de Enfermería. Pucallpa. 2021. Disponible en: <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4669>
12. Anahua P, Mamani W. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. Tesis para optar el título profesional de Enfermería. Universidad Nacional de San Agustín. Escuela

- Profesional de Enfermería. Arequipa. 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8125>
13. Mendoza M, Nina K. Satisfacción del cuidado enfermero y sobrecarga del cuidador, Servicio de Pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017. Tesis para obtener el título profesional de Enfermería. Universidad Nacional de San Agustín. Escuela Profesional de Enfermería. Arequipa. 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5682>
  14. Compendio en Investigación de la Escuela de Enfermería. Arequipa. 2016. Pág. 305 - 311
  15. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Barcelona - España. 2000. Disponible en:  
<file:///C:/Users/USER/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF>
  16. Díaz R. Satisfacción del paciente: Principal motor y centro de los servicios sanitarios. Málaga - España. 2002. Disponible en:  
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X02774708>
  17. Bravo I, Guzmán H. Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés – Servicio de Emergencias Pediátricas Noviembre – febrero 2016. Quito. 2016. Disponible en:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>
  18. Seclen J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Lima – Perú. 2005. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007)
  19. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2012. Lima – Perú. 2012. Disponible en:  
[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky\\_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Kuerten P, Lenise M. Modelo de cuidado ¿Qué es y cómo elaborarlo? Granada. 2008. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962008000200011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962008000200011)
21. Juárez P, García M. La importancia del cuidado de enfermería. Yucatán - México. 2009. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
22. Organización Panamericana de la Salud. La familia y la salud. Washington. 2003. Disponible en:  
<http://cidbimena.desastres.hn/filemgmt/files/DialInternacionaldelasFamilias.pdf>
23. Casquín E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico. Hospital Regional de Cajamarca – 2014. Cajamarca. 2014. Disponible en:  
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/140/T%20610.73%20C334%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Fernández G. Paciente pediátrico hospitalizado. Uruguay. Disponible en:  
[file:///C:/Users/USER/Downloads/nanopdf.com\\_paciente-pediatrico-hospitalizado-ps-gabriela.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/nanopdf.com_paciente-pediatrico-hospitalizado-ps-gabriela.pdf)
25. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería .La Habana – Cuba. 2015. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21762015000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009)

## **ANEXOS**

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PLAN COMO DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN O TESIS													
ACTIVIDADES	Tiempos (6 meses)												
	MES 1		MES 2		MES 3		MES 4		MES 5		MES 6		
	Semanas		Semanas		Semanas		Semanas		Semanas		Semanas		
	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>													
1. Título de la investigación	■												
2. Planteamiento del problema	■												
3. Objetivos	■												
4. Marco teórico de la investigación	■												
5. Pregunta- Objetivo e Hipótesis de investigación	■		■										
6. Variables de la investigación		■		■									
7. Justificación de la investigación		■		■									
8. Metodología de la investigación		■		■									
9. Presupuesto		■		■		■							
10. Estructura de la investigación		■		■									
11. Bibliografía		■											
<b>PLANTEAMIENTO OPERACIONAL – DESARROLLO DEL PROYECTO</b>													
12. Elaboración y prueba de los instrumentos					■		■						
13. Recolección de datos							■		■				
14. Tratamiento de los datos									■				
15. Análisis de las informaciones								■		■			
16. Contratación de hipótesis y conclusiones										■		■	
17. Formulación de propuesta de solución										■		■	
18. Elaboración de informe final					■		■		■				
19. Presentación									■		■		
20. Correcciones al informe final										■		■	
21. Presentación y Sustentación									■		■		

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: “SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2019”**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión técnico - científica en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre cuidado del profesional de enfermería en la dimensión humana en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión técnico - científica en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión humana en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019</p>	<p>Por su naturaleza no utiliza hipótesis</p>	<p>Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda el profesional de enfermería</p>

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de Enfermería	Técnico científico	Del ítem 1 al 8
	Dimensión Humana	Del ítem 9 al 18
	Dimensión entorno	Del ítem 19 al 26

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
<p>La presente investigación de diseño metodológico fue descriptiva porque en él se pudo identificar, caracterizar y analizar los resultados del nivel de satisfacción de las madres en el cuidado enfermero - paciente pediátrico.</p>	<p><b>Población</b> La población considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 85 madres de los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría del Hospital Honorio Delgado.</p> <p><b>Muestra</b> Se trabajó con las 85 madres de los pacientes del servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, a quienes se aplicó el cuestionario que midió el nivel de satisfacción que tienen ellas frente al cuidado enfermero - paciente pediátrico.</p> <p>Para la selección de la muestra se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión respectivamente:</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Madres de los pacientes pediátricos que estuvieron hospitalizados en el período de investigación.</li> </ul>	<p>En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica donde se evaluó el nivel de satisfacción que presentan las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería.</p> <p>En la presente investigación se utilizó como instrumento la Escala de Likert que nos permitió medir el nivel de satisfacción de las madres en el cuidado del profesional de enfermería, dicho cuestionario de 25 ítems, dividiéndose en 3 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión de Técnico científico</li> <li>- Dimensión Cuidado Humano</li> <li>- Dimensión Entorno</li> </ul> <p>Sus puntuaciones son: 0 = nunca 1= algunas veces 2 = siempre</p>	<p>Para la presente investigación, la validez del instrumento de recolección de datos se sometió a Juicio de Expertos, participaron 3 profesionales de enfermería con experiencia. La confiabilidad del instrumento se determinó a través de alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado de 0.81 por lo cual se validó el instrumento.</p> <p>Esta investigación se llevó a cabo en el Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa y su recolección de datos se inició con los trámites administrativos correspondientes, a través de una carta de presentación de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Medicina Humana y ciencia de la salud de la Universidad Alas Peruanas, dirigido al director del Hospital. El proceso de recolección de datos se realizó según el cronograma establecido. Para el procesamiento de datos se emplea el sistema estadístico SPSS 20 y para la presentación de los datos se utilizó gráficos de barras.</p>

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

#### DATOS GENERALES DEL PADRE DE FAMILIA Y/O CUIDADOR(A):

1. Edad:
2. Sexo: M ( )      F ( )
3. Grado de instrucción: Primaria ( )    Secundaria ( )    Superior ( )

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>DIMENSION TECNICO-CIENTÍIFICO</b>			
1. La enfermera le explica antes de realizar algún procedimiento a su niño			
2. Al ingresar usted recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución			
3. La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
4. La enfermera controla a su niño su temperatura, pulso y respiración en cada turno			
5. Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario y de protocolo			
6. Cree que la enfermera es hábil a la hora de realizar los cuidados a su niño			
7. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto comodidad y confort			
8. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a medidas de seguridad (barandas)			
<b>DIMENSION HUMANA</b>			
9. Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda			
10. La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño			
11. La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación			
12. La enfermera llama a su niño por diminutivos (papito-mamita)			
13. Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño			

14. Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar con usted			
15. Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño			
16. La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja			
17. Las enfermeras inspiran confianza al atender asu niño			
18. Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño correctamente			
<b>DIMENSION ENTORNO</b>			
19. La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
20. La enfermera respeta la personalidad de su niño			
21. La enfermera controla que el personal de limpieza mantenga en condiciones óptimas el ambiente donde se encuentra su niño			
22. La enfermera le informo e indico sobre cómo mantener el orden en el ambiente de su niño			
23. El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención			
24. El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención			
25. La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado			
26. Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca)para la atención de su niño			

### ESCALA DE PUNTUACIÓN

Siempre	A veces	Nunca
1	2	1

### ESCALA DE MEDICION

**MUY SATISFECHO DE** 61 a 78 puntos

**POCO SATISFECHO DE** 44 a 60 puntos

**INSATISFECHO DE** 26 a 43 puntos

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Vielka Franchesca Andia Tijero con DNI N° 45056291 de profesión Licenciada en Enfermería ejerciendo actualmente como Licenciada en Enfermería del Centro de Salud Chivay.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento "CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

#### I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.	X			
Presentación del instrumento.	X			
Congruencia de ítems.		x		
Relevancia del contenido.	X			
Calidad de redacción de los ítems.		x		
Claridad y precisión de los ítems.	X			
Pertinencia.		x		

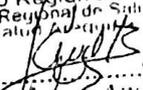
#### II. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI ( x ) NO ( )  
Aportes y sugerencias:

.....  
.....  
.....  
.....

18 de setiembre del 2019

Gobierno Regional de Arequipa  
Gerencia Regional de Salud  
Red de Salud

  
Lic. Franchesca Andia Tijero  
DNI P 45056291

FIRMA Y SELLO

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Carla Ximena Loayza Gómez con DNI N°70000410 de profesión Licenciada en Enfermería ejerciendo actualmente como Licenciada en Enfermería en el área ocupacional de la Empresa Inca Tops.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento "CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

#### III. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

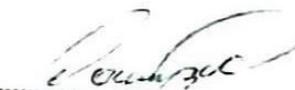
CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.	X			
Presentación del instrumento.	X			
Congruencia de ítems.		x		
Relevancia del contenido.	X			
Calidad de redacción de los ítems.		x		
Claridad y precisión de los ítems.	X			
Pertinencia.		x		

#### IV. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI ( x ) NO ( )  
Aportes y sugerencias:

.....  
.....  
.....  
.....

18 de setiembre del 2019

  
.....  
Lic. Carla Ximena Loayza Gómez  
 ENFERMERA  
C.E.P. 93877

FIRMA Y SELLO

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Claudia Verónica Roselló Flores con DNI N° 72704371 de profesión Licenciada en Enfermería ejerciendo actualmente como Licenciada en Enfermería en la Clínica San Pablo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento "CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

#### I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.	X			
Presentación del instrumento.	X			
Congruencia de ítems.		x		
Relevancia del contenido.	X			
Calidad de redacción de los ítems.		x		
Claridad y precisión de los ítems.	X			
Pertinencia.		x		

#### II. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI ( x ) NO ( )

Aportes y sugerencias:

.....  
.....  
.....  
.....

18 de setiembre del 2019

  
.....  
Claudia V. Roselló Flores  
LIC. EN ENFERMERIA  
CEP: 82744

FIRMA Y SELLO