



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA
DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA.
SETIEMBRE - DICIEMBRE 2015.**

BACHILLER

MARIANELLA DE LOS MILAGROS NOÉ BAYONA

PIURA-PERÚ

2016

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	I
Índice	li
Dedicatoria	V
Agradecimientos	Vi
Índice de tablas	Vii
Índice de gráficos	Viii
Resumen	Ix
Abstract	X
Introducción	Xi
 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. General	4
1.3.2. Específicos	4
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	5
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	8

2.1.1. A Nivel Internacional	8
2.1.2. A Nivel Nacional	9
2.1.3. A Nivel Regional	10
2.2. BASES TEÓRICAS	12
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	18
2.4. HIPÓTESIS	22
2.5. VARIABLES	22
2.5.1. Definición conceptual de la variable	22
2.5.2. Definición operacional de la variable	22
2.5.3. Operacionalización de la variable	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	27
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	34
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	35
3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	38
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	48
Conclusiones	54

Recomendaciones	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, que me ha dado la fortaleza, perseverancia y sabiduría.

A mi madre que me ha brindado su amor, confianza y ayuda incondicional en esta investigación.

A mi padre, hermanos y amigas que han estado conmigo en situaciones buenas y adversas.

A mi papá Miguel y a mi tía Emelda, que han dejado en mí muchas enseñanzas y perseverancia para salir adelante en las dificultades.

A mi asesora, ya que sin su ayuda y dedicación no habría sido posible culminar esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre, por su amor infinito, por bendecirme día a día y darme la fortaleza para superar las dificultades que a diario se presentan.

A mis padres, por su ejemplo, amor, confianza, enseñanzas, valores y por el esfuerzo que han hecho para darme educación y permitirme llegar hasta donde ahora me encuentro.

A mi asesora de tesis, por su tiempo, dedicación e interés puesto en la investigación.

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N°1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015	38
TABLA N°2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN OPORTUNA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015	40
TABLA N°3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN SEGURA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015	41
TABLA N°4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CONTINUA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015	43
TABLA N°5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRAFICO N°1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015	39
GRAFICO N°2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN OPORTUNA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015	41
GRAFICO N°3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN SEGURA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015	43
GRAFICO N°4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CONTINUA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015	45
GRAFICO N°5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA	47

RESUMEN

El presente estudio titulado “Nivel de satisfacción de las madres de familia frente a la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital José Cayetano Heredia Piura. Setiembre - Diciembre 2015”, se desarrolló entre los meses de setiembre-diciembre del 2015, con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción de las madres de familia frente a la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015. Es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, oportuno y prospectivo. Se aplicó un cuestionario, de 31 preguntas, a 17 madres de familia que cumplieron con los criterios de inclusión, resaltando los siguientes hallazgos.

En la dimensión humana, se determinó que el nivel de satisfacción de las madres de familia es de nivel medio en un 65%, de igual manera en la dimensión oportuna existe un predominio en el 65% en el nivel medio; en la dimensión segura, se observa que el mayor porcentaje de las madres encuestadas tienen un nivel de satisfacción medio en un 76%, y finalmente en la dimensión continua el 64% de las madres indicaron que su nivel de satisfacción fue medio en un 64%.

Conclusión: se determinó que el nivel de satisfacción de las madres encuestadas respecto a la atención del profesional de enfermería es medio en un 88%.

Palabras claves: nivel de satisfacción, madres de familia, atención de enfermería.

ABSTRACT

This study took place between September and December 2015, with the general objective of determining the satisfaction level of mothers in relation to the attention provided by Paediatrics Service nurses at José Cayetano Heredia Hospital III, Piura.

It is quantitative, descriptive, transversal, and prospective. 31 questions were asked via questionnaire to 17 mothers who fulfilled the inclusion criterion. This is what has been found.

In the human dimension, in average, 65% of mothers are satisfied. Likewise, related to opportunity, there is a 65% of predominance. The level of satisfaction rises to 76% when referring to security, and decreases to 64% in the continuous dimension.

Conclusion: The average satisfaction of interviewed mothers in relationship with the attention provided by Paediatrics Service nurses is of an 88% in average.

Key words: satisfaction level; mothers; nurse service.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es actualmente uno de los parámetros que se utilizan para evaluar la calidad de atención en salud, por ello, es necesario tener en cuenta el concepto de los usuarios con respecto a los servicios de salud.

Se considera que la satisfacción de los usuarios está dada por las expectativas y percepciones que tienen los usuarios después de recibir una atención en los servicios de salud incluyendo los brindados por el personal de enfermería.

La satisfacción del usuario, refleja calidad, siendo ésta un elemento de vital importancia, ya que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud como al personal de enfermería que brinda el cuidado.

La satisfacción de las madres depende de la resolución de las necesidades y de los resultados del cuidado recibido según sus expectativas, del trato que recibió su hijo, y del grado de amabilidad con el que se brindó este trato. Es por ello, la importancia de realizar investigaciones orientadas a desarrollar estrategias para la disminución de los problemas existentes relacionados con la atención de enfermería.

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos:

El capítulo I, contiene el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación e importancia y las limitaciones de la investigación.

El capítulo II, denominado marco teórico, hace referencia a los antecedentes del estudio, bases conceptuales, definición de términos, variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable.

El capítulo III, material y método, 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.

El capítulo IV: Se presentan los resultados obtenidos a través de un procesamiento de datos y se presentan en gráficos para su mejor comprensión

El capítulo V: Se discuten los resultados confrontándolo con la literatura para luego dar las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Para finalizar se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción. ⁽¹⁾

La satisfacción está conformada por tres elementos:

- El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o Servicio que adquirió.

- Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más situaciones.
- Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio.⁽²⁾

En un estudio se analizaron 60 encuestas aplicadas a padres o cuidadores de niños internados en los servicios previamente seleccionados del Hospital Pediátrico Juan Pablo II de la ciudad de Corrientes- Argentina, durante el mes de abril de 2006. Los cuidados fueron valorados como buenos en el 57% de los casos, los demás encuestados los calificaron como regulares. Con respecto a las rutinas de trabajo el 85% dijo estar satisfecho, con excepción de los cambios de ropa de cama e higiene personal que fue considerado insatisfactorio por el 50% de los entrevistados. Sobre la presentación personal y el trato del personal de Enfermería el 79% de la población estudiada se manifestó satisfecho, aunque el 53% de ésta, consideró insatisfactorio que no se dieran a conocer como enfermeros al entrar a la sala. La idoneidad de los enfermeros fue percibida como satisfactoria en el 85%, pero hubo coincidencia en la insatisfacción por la falta de explicaciones sobre las normativas del Servicio y por mostrarse poco interesado en los problemas del niño y su familia. ⁽³⁾

En el Perú, en el 2013, es la primera vez que se mide la satisfacción de los usuarios a nivel nacional, la Superintendencia Nacional de Salud (Sunasa) ya ha realizado este tipo de estudios de forma regional. En el 2013 midió la satisfacción de más de 11,500 usuarios de salud en 07 regiones del país (Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Loreto, Piura, San Martín, Lima y Callao).

Entre los datos encontrados se puede mencionar que el 75.2% de los encuestados se encontraban satisfechos con las atenciones de consulta externa recibidas. Además este grado de satisfacción era mayor en las

personas que acudían a las clínicas privadas. De otro lado la mayor demora para asignación de citas se daba en los hospitales de las Fuerzas Armadas y Policiales, cuyos usuarios tenían que esperar en promedio 25 días para poder ser programados en una atención de salud.

De otro lado según esta encuesta los usuarios de los servicios del Ministerio de Salud (Minsa) debían esperar en promedio 1 hora y media para poder ser atendidos y los mayores reclamos por la calidad del Servicio que se daban en los Establecimientos de la Seguridad Social (EsSalud) ⁽⁴⁾.

En el presente caso, se pudo observar, durante las prácticas clínicas realizadas en pregrado en el Hospital III José Cayetano Heredia en el Servicio de Pediatría, que frecuentemente los profesionales de Enfermería se dirigían al paciente por su diagnóstico médico, por el número de cama o habitación en la que se encontraban, etc., menos por el apellido o nombre del paciente al que se dirigían; además de no brindar la orientación necesaria al familiar que se encontraba al momento de la realización del mismo. Así mismo, algunos de los familiares presentes en el servicio, manifestaban que la mayoría del personal de salud no entablaba una relación armoniosa ni brindaba la confianza necesaria para ellos poder expresar sus dudas respecto al tratamiento y evolución de la enfermedad de su menor hijo (a) y alguna inconformidad percibida respecto a la atención brindada por el mismo profesional o por el personal técnico que laboraba en el servicio. Es entonces, que a través de lo referido y observado por las madres se llegó a la conclusión que el personal de Enfermería solo se limita a la realización de las indicaciones que brinda el médico, y no a crear un ambiente de confianza tanto con el paciente como con el familiar.

Es desde este contexto que surge la inquietud de desarrollar la presente investigación, orientada a determinar el Nivel de Satisfacción de las

Madres de familia respecto a la atención que brinda el profesional de Enfermería.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de las madres sobre la atención de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015?.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. General

Determinar el Nivel de Satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015.

1.3.2. Específicos

1. Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia sobre la atención de Enfermería, en la primera dimensión humana en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015.
2. Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia sobre la atención de Enfermería, en la segunda dimensión oportuna en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015, en la dimensión oportuna.
3. identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia sobre la atención de Enfermería, en la tercera dimensión

segura en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015.

4. Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia sobre la atención de Enfermería en la cuarta dimensión continua en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La relación enfermera – paciente es un aspecto fundamental en la recuperación del paciente, ya que si se logra una buena comunicación basada en la confianza, se genera en el enfermo un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad.

La satisfacción de las madres depende de la resolución de sus problemas, de los resultados del Cuidado según sus expectativas, del trato que recibió su hijo, y del grado de amabilidad con el que se brindó este trato.

La satisfacción del usuario, refleja calidad, siendo ésta un elemento de vital importancia, ya que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud como al personal de Enfermería que brinda el cuidado.

(5)

La satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es actualmente uno de los parámetros que se utilizan para evaluar la calidad de atención en salud, por ello, es necesario tener en cuenta el concepto de los usuarios con respecto a los servicios de salud.

Es desde este contexto que la presente investigación cobra relevancia: científica, profesional y social:

Relevancia científica: porque, se generaran evidencias científicas, a partir de los resultados, que constituirán un importante aporte para la promoción y desarrollo de estrategias de capacitación para los profesionales de

Enfermería. Además, servirá como guía a futuros trabajos de investigación, tanto cualitativo como cuantitativo.

Relevancia profesional: se considera importante realizar esta investigación, ya que como profesionales de Enfermería competentes, debemos tener el conocimiento necesario para brindar un Cuidado humanístico y de calidad al paciente, familia y comunidad. Los resultados obtenidos aportaran a la planificación de estrategias de capacitación y sensibilización sobre cuidado, que contribuirán al desarrollo del Profesional de Enfermería que labora en Servicio de hospitalización pediátrica.

Relevancia social: debido a que la relación enfermera – paciente, juega un papel de suma importancia tanto para la evaluación de la calidad de atención recibida en los establecimientos de salud, como para la evolución positiva de la enfermedad. Además de contribuir a una mejora de la relación enfermera – paciente – familia – comunidad.

Por estas razones se considera de real importancia realizar esta investigación para la obtención de información de los usuarios para así determinar el Nivel de Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio. Del mismo modo, ayudará a la disminución de los problemas existentes relacionados con la atención de Enfermería, para esto se brindará información clara para la formulación de estrategias que ayudará a mejorar la calidad de atención del personal enfermero que labora en el servicio.

1.5. LIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Por ser un estudio de tipo descriptivo, transversal, su alcance será limitado.

Las limitaciones presentes durante el trabajo de investigación, se remiten a la veracidad y sinceramiento de los datos recogidos en las encuestas,

como también el periodo de tiempo para el recojo de información, el costo de la investigación y la falta de apoyo para la recolección de los datos necesarios para la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

A nivel internacional, nacional y regional se han encontrado tesis relacionadas con el tema de investigación. Siendo estas:

2.1.1. A Nivel Internacional

En el 2013, García Acosta Cristhian Xavier y Pinardote Sornoza Leonardo Antonio, en su tesis denominada: “Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que reciben del personal de Enfermería en los subprocesos de clínica de varones y mujeres Hospital Provincial Verdi Cevallos Balda de la Ciudad de Portoviejo. Agosto del 2012 a enero del 2013”, Ecuador, de tipo descriptivo – transversal, aplicado a una muestra constituida por 40 pacientes. Cuyo objetivo general fue determinar el Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de la enfermera(o), en el cual llega a la siguiente conclusión: El Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor es alto con un nivel de tendencia a un nivel medio respecto a los cuidados recibidos por el personal de Enfermería en los subprocesos de clínica de varones y mujeres del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos Balda. ⁽⁶⁾

En el 2010, Puebla Viera Dulce Carolina, Ramírez-Gutiérrez Alejandro, Ramos-Pichardo Paula y Moreno Gómez Mireya Teresa, en su tesis llamada “Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de Enfermería en el Instituto Mexicano del Seguro Social en Tijuana marzo – mayo 2009”, de tipo descriptiva, aplicada a una población conformada por 92 pacientes. Cuyo objetivo general fue: conocer la percepción que tiene el derecho -habiente de una Unidad de Medicina Familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social en Tijuana, Baja California, de la atención recibida por el personal de Enfermería. En la que se obtuvo la siguiente conclusión: en términos generales la percepción que tienen los usuarios de la atención que brinda el personal de Enfermería es mala, lo que muestra la necesidad de implementar modelos enfocados a la atención integral hacia el paciente y el respeto a sus derechos desde las escuelas de Enfermería, para avanzar en la profesionalización de la enfermera (o).⁽⁷⁾

2.1.2. A Nivel Nacional

En el 2013, Delgadillo Morales Doris, en su investigación denominada “Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal- 2013. Lima”, de tipo cuantitativo, aplicado a una población conformada por 100 madres. En el cual el objetivo general fue: Determinar la satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del Cuidado del profesional de Enfermería. Llega a la conclusión que respecto a la satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad de los cuidados del profesional en el Servicio de Neonatología. El 61% tienen satisfacción media, 21% alta y 18% baja.⁽⁸⁾

En el 2011, Alvarado Zúñiga Carmen Rosa, en su investigación denominada “Percepción del paciente acerca de calidad de la calidad de atención que brinda la enfermera en Servicio de Medicina del Hospital de Barranca Junio-Diciembre 2010”, de tipo descriptivo – transversal, aplicado a 71 paciente. Con el siguiente objetivo planteado: Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital de Barranca Junio-Diciembre 2010. Llegó a las siguientes conclusiones: Con relación a los cuidados con calidez el 27% respondieron que a veces se le brinda cuidados con calidez seguidamente de un 26% que casi siempre lo hacen, un 19% respondieron que siempre reciben un Cuidado con calidez, un 28% del porcentaje total no percibe la atención de Enfermería con calidad. En cuanto a la oportunidad el 30% de los pacientes siempre perciben Cuidado oportuno y, el 33% de los pacientes perciben casi siempre un Cuidado oportuno. Con respecto a los cuidados con calidad continua, el 33% manifiesta que nunca recibió cuidados continuos, y un 31% manifestó que siempre recibió un Cuidado continuo. El 35% de los pacientes manifestaron que como casi siempre recibieron cuidados de Enfermería libre de riesgos. La percepción del paciente en cuanto al componente interpersonal en el Servicio de medicina es no percibida en un 28%. El componente entorno es casi siempre percibida en un 35% demostrándose que los cuidados de la atención de Enfermería son aceptables. ⁽⁹⁾

2.1.3. A Nivel Regional

En el 2014, Ruiz Álamo Jashira Mabel, en su trabajo de investigación denominado: “Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor respecto a los Cuidados de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Jorge Reátegui Delgado Piura – 2014”, de tipo cuantitativo, aplicado a una población conformada por 40 pacientes. Se plantea el objetivo general: Determinar el Nivel de

Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de Enfermería en el Servicio de emergencia. Llegó a la conclusión que en lo que respecta al Nivel de Satisfacción de manera global es un 55% en el nivel medio.⁽¹⁰⁾

En el 2014, Seminario Chanduví Milagros, en su investigación denominada: “Nivel de Satisfacción de los cuidados de Enfermería que reciben los pacientes del Servicio de medicina del Hospital Apoyo II Sullana – durante Agosto a Diciembre del 2014”, de tipo No experimental, aplicada a 100 pacientes hospitalizados en el Servicio de medicina. Se planteó el siguiente objetivo general: Determinar el Nivel de Satisfacción de los cuidados de Enfermería que reciben los pacientes del Servicio de Medicina del Hospital de Apoyo II Sullana durante Agosto a Diciembre del 2014. Llegando a la conclusión de que los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital de Apoyo II Sullana con respecto a los cuidados de Enfermería tienen un Nivel de Satisfacción valorado como Medio con un 74% de total de la población encuesta.⁽¹¹⁾

En el 2012, Castillo Rivas Ada Patricia, en su trabajo de tesis llamado “Nivel de Satisfacción del paciente respecto al Cuidado de Enfermería en el Servicio de medicina y cirugía del establecimiento de salud II-1 Hospital Chulucanas. Piura. Junio – setiembre 2012, de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo, en el que se planteó el siguiente objetivo general: Determinar el Nivel de Satisfacción del paciente respecto al Cuidado de Enfermería en el Servicio de medicina y cirugía del establecimiento de salud II-1 Hospital Chulucanas. Piura. Junio – setiembre 2012. Llegó a la conclusión que el Nivel de Satisfacción de los pacientes respecto al Cuidado de Enfermería en el Servicio de medicina y cirugía; el 78% de los pacientes indica que el Nivel de Satisfacción es medio, y un 22% presentaron un Nivel de Satisfacción alto.⁽¹²⁾

En el 2010, Mezones Mere Karla, en su investigación llamada “Expectativas y percepción del Cuidado de Enfermería del paciente en el área de medicina del Hospital José Cayetano Heredia, enero-marzo 2010”, llegó a las conclusiones siguientes: el 86.96% de los pacientes presentaron un nivel de expectativas intermedio, el 10.14% de pacientes poseen expectativa alta y un 2,90% de estos poseen expectativa baja del Cuidado de Enfermería. Los mismos resultados se evidencian para las dimensiones de Cuidado humano, Cuidado oportuno, Cuidado seguro y Cuidado continuo. (13)

2.2. BASES TEÓRICAS

Para el presente estudio, se ha creído conveniente y necesario describir conceptos relacionados al Nivel de Satisfacción de los usuarios respecto a la atención de salud recibida en un establecimiento de salud.

La satisfacción del paciente con la atención de salud se consigue cuando el usuario descubre que el Servicio prestado se ajusta a lo que esperaba o le proporciona algo que supera sus expectativas. Autores de la talla de Donabedian hablaron del valor de la satisfacción del paciente como un indicador resultado de la atención médica.

La satisfacción hace alusión a la atención sanitaria en general, tanto al trabajo técnico como a la relación interpersonal. Conocer la satisfacción del paciente puede permitir predecir, entre otras cosas, el cumplimiento terapéutico y el retorno al mismo centro ante otro episodio. (14)

Entre los subcomponentes que tiene la satisfacción debemos referirnos como mínimo a tres cuestiones:

- Aspectos organizativos: tiempo de espera, ambiente físico, etc.
- Efecto de la atención sobre el estado de salud.
- Trato recibido: empatía, información veraz, en términos comprensibles, etc.

Es un hecho probado que un mejor trato personal produce mayor satisfacción. Por ello la satisfacción se relaciona de forma directa con lo que se denomina el arte de la atención, es decir con conseguir establecer una comunicación efectiva con los pacientes. ⁽¹⁵⁾

En salud se considera que esta satisfacción está dada por los profesionales que laboran en los establecimientos de salud, sobre todo por el personal profesional de Enfermería. La atención de Enfermería es un conjunto de cuidados humanizados, que se le brinda a la persona, familia y comunidad que requiere de éstos. Cabe resaltar que estos cuidados son individualizados, es decir, que son creados para cada paciente, según sus necesidades, estos cuidados además deben estar orientados a los aspectos bio-psico-socio-espiritual del paciente. ⁽¹⁵⁾

Enfermería, por otra parte, se asocia a la atención y vigilancia del estado de un enfermo. La Enfermería dicha como actividad y como profesión que implica realizar las tareas de asistencia y ayuda, y vigilar la conservación del lugar físico en el que se llevan a cabo.

Existen múltiples connotaciones del verbo cuidar, en los diccionarios lo definen como poner atención y esmero en una cosa, atender, velar, mimar, esmerarse, imaginar, pensar, meditar, asistir, aplicar la atención o pensamiento, vigilar, tratar, prevenir.

Para Enfermería tiene un significado mucho más amplio y se refiere básicamente al aspecto humano, así se define el Cuidado como: ayudar al otro a crecer y a realizarse como persona. Es una manera de relacionarse con alguien que implica desarrollo.

El Cuidado para Collière es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades indispensables para la vida, pero que son diversas en su manifestación.

Pellegrino, agrega que cuidar es la base moral sobre la cual tienen que reformarse nuestras obligaciones profesionales y nuestra ética, según él, cuidar constituye el fundamento moral a partir del cual debe regirse la praxis profesional y de manera especial, en Enfermería ⁽¹⁶⁾

Los cuidados de Enfermería, por lo tanto, abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente.

Según Mayeroff, para que el Cuidado humanizado sea bueno, el que brindará el Cuidado debe conocer y saber 8 componentes, que son fundamentales, así tenemos:

- Conocimiento: que engloba la información de la persona a quien se le va a brindar el cuidado, cuáles son sus limitaciones, poderes y necesidades de este.
- Ritmos alterados: es decir, no cuidar por hábito, sino que cada día se debe aprender del anterior, y de nuestras experiencias pasadas.
- Paciencia: el personal brinda su tiempo y así posibilitará al paciente encontrarse a sí mismo en su propio tiempo.
- Sinceridad: al cuidar de otro, debo verlo como es y no como me gustaría que fuese o como pienso que debe ser.
- Confianza: implica confiar en el crecimiento del otro en su propio tiempo y de su propia manera.
- Humildad: El hombre que cuida es sinceramente humilde cuando se dispone a aprender más sobre el otro y sobre sí mismo, y sobre aquello que el Cuidado comprende.
- Esperanza: Existe la esperanza de que el otro crezca a través de mi cuidado.
- Coraje: Confiar en el crecimiento del otro y en mi propia capacidad de cuidar, es decir, tengo el suficiente valor para lanzarme a lo desconocido.⁽¹⁷⁾

Según la aplicación de la Teoría de Transculturalidad, de Madeleine Leininger, la relación Enfermera- paciente – familia, indica que es esencial que el Profesional de Enfermería sepa responder de manera integral a las necesidades de los pacientes, para llevar a cabo un proceso de relación de ayuda eficaz, el Profesional de Enfermería tenga la capacidad de

identificar y dar respuestas a las necesidades espirituales y emocionales de las personas a las que presta cuidado.

El Profesional de Enfermería tiene que descubrir y adquirir los conocimientos acerca del mundo del paciente y así haga uso de sus puntos de vista internos, sus conocimientos y prácticas, todo con la ética adecuada.

Para Virginia Henderson, en su Teoría de las 14 necesidades, indica que el Cuidado está dirigido a suplir los déficit de autonomía de sujeto, para poder actuar de modo independiente en la satisfacción de las necesidades fundamentales.

La Teoría en la que se basa la presente investigación, es la Teoría del Cuidado de la Teórica Jean Watson, en la que sostiene que “ante el riesgo de deshumanización en el Cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de Cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de Enfermería”⁽²⁰⁾. Ve el Cuidado como un ideal moral y ético de la Enfermería, en otras palabras, el Cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Lo anterior le permitió a Watson la articulación de sus premisas teóricas, conjuntamente con las premisas básicas de la ciencia de la Enfermería, según la cita Walker:

Las premisas básicas son un reflejo de los aspectos interpersonales – transpersonales – espirituales de su obra, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana y, proporcionan el fundamento para el desarrollo de su teoría.

Watson insiste en que la enfermera, el dador de cuidado, también necesita estar al tanto de su propio conocimiento y auténtica presencia de estar en el momento de Cuidado con su paciente.

La ocasión del cuidado, en últimas, permite el descubrimiento de sí mismo. Estas influencias y valores son claramente expuestos en sus supuestos

Estas influencias y valores enfatizan en la dimensión espiritual de la vida, una capacidad para el crecimiento y el cambio, un respeto y aprecio por la persona y la vida humana, libertad de decidir, y la importancia de una relación interpersonal e intersubjetiva entre paciente y enfermera. Estas influencias y valores sobre el ejercicio profesional de la dicotomía enfermera – paciente, han formado las bases de los diez factores de Cuidado de Watson, utilizados por enfermeras en las intervenciones relatadas en los procesos de Cuidado humano. Los cuales son:

- Humanismo y Altruismo. Corresponde a los valores y principios. tomando en cuenta los pensamientos y sentimientos que la enfermera puede compartir con el enfermo. Para poder llegar a comprender el verdadero significado de la condición humana.
- Fe y Esperanza. Está fundamentada en la conducta que reafirma la búsqueda de la salud. La recuperación en caso de enfermedad o el apoyo en caso de muerte.
- Sensibilidad Humana. Está unida al valor de autenticidad. Significando ser coherente consigo mismo. Lo que le da a la persona una sólida identidad de autoimagen y auto aceptación.
- Relación de Ayuda y Confianza: En sentido amplio está relacionada con la interrelación dinámica entre los seres humanos. El enfermo puede permitirse una mejor visión de la situación que vive. Implica empatía. afecto y comunicación eficaz.
- Promoción y Aceptación de la Expresión de los Sentimientos Positivos y Negativos. Es una experiencia donde se involucran y se comparten los sentimientos
- Utilización del método de resolución de problemas para la toma de decisiones. La utilización del Proceso de Enfermería, conlleva un planteamiento científico de la resolución de los problemas de la asistencia de Enfermería.

- Promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal. Permite informar al paciente y derivar hacia este la responsabilidad de su salud y bienestar. A través de sesiones interpersonales debe comunicar sobre el significado de los cuidados integrales.
- Previsión de un entorno de apoyo, protección y/o corrección física, mental, sociocultural y espiritual. La enfermera debe reconocer la influencia que tienen los factores externos e internos en la salud y en la enfermedad de las personas. Como variables externas se incluyen el confort, la intimidad, la seguridad y en las variables internas se encuentran el bienestar mental y espiritual de la persona enferma.
- Satisfacción de las necesidades humanas: Se toma en cuenta la teoría de Maslow, para la cual las relaciones interpersonales de la enfermera hacia el enfermo debe realizarse de manera individualizada.
- Comprensión y tolerancias de las fuerzas fenomenológicas. Corresponde a la ciencia de la existencia humana, concepción filosófica de la situación humana y la permanente comprensión de nosotros mismos y de los demás, como base permanente del vivir humano.⁽²⁰⁾

Cada elemento asistencial describe el proceso de la forma como un paciente alcanza o mantiene la salud o muere en paz, los tres primeros elementos son interdependientes y constituyen el fundamento filosófico de la ciencia de la asistencia.

Watson expone los supuestos principales de la ciencia del Cuidado de Enfermería:

- El Cuidado sólo se puede demostrar y practicar eficazmente de forma interpersonal.
- El Cuidado está constituido por elementos asistenciales que satisfacen determinadas necesidades humanas.
- El Cuidado efectivo promueve la salud y el desarrollo individual o de la familia.

Las respuestas del Cuidado aceptan a las personas no sólo por lo que son sino por lo que pueden llegar a ser.

Un entorno de Cuidado posibilita el desarrollo de aptitudes a la vez que permite a la persona elegir la mejor opción para sí misma en un momento dado.

El Cuidado genera más salud que curación. El Cuidado integra el conocimiento biofísico y el de la conducta humana para producir o promover la salud y para ofrecer ayuda a quienes están enfermos. Por lo tanto, la ciencia del Cuidado es complementaria de la ciencia de la curación. ⁽²⁰⁾

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

➤ **Atención de Enfermería**

La atención de Enfermería es un conjunto de cuidados humanizados, que se le brinda a la persona, familia y comunidad que requiere de éstos. Cabe resaltar que estos cuidados son individualizados, es decir, que son creados para cada paciente, según sus necesidades, estos cuidados además deben estar orientados a los aspectos bio-psico-socio-espiritual del paciente. Para la presente investigación, hace referencia al tema de estudio.

➤ **Cuidado**

Acción de cuidar (preservar, guardar, conservar, asistir). El Cuidado implica ayudar a la otra persona, tratar de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio.

Para Enfermería tiene un significado mucho más amplio y se refiere básicamente al aspecto humano, así se define el Cuidado como: ayudar al otro a crecer y a realizarse como persona. Es una manera de relacionarse con alguien que implica desarrollo.

Los cuidados de Enfermería, por lo tanto, abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto,

aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente. El cual se va a medir a través del Nivel de Satisfacción obtenido por la aplicación de la encuesta ⁽¹⁷⁾.

➤ **Madres de familia**

En términos biológicos, la madre es el ser vivo, hembra, que ha tenido descendencia, que ha parido a otro ser vivo luego de un tiempo apropiado de gestación que varía de acuerdo al tipo de ser vivo al que hagamos referencia.

En términos sociales, la madre es el primer individuo con el que el animal entra en contacto una vez nacido. Es así que a partir de esto se establece un vínculo de mucha profundidad entre la madre y el hijo, vínculo que muy difícilmente (o al menos a través de gran dolor) se puede destruir. La madre se vuelve entonces en la protectora y en la responsable del Cuidado de ese nuevo ser vivo, al mismo tiempo que ese Cuidado tiene que ver no sólo con ese ser vivo específico si no también con la supervivencia de la raza entera.⁽¹⁸⁾

➤ **Dimensión humana**

Referida al aspecto interpersonal de la atención, que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.⁽²¹⁾

Se refiere, además, a la interacción social entre el usuario y el prestador de los servicios que involucra una atención e interés por servir al paciente, que debe estar enmarcado en una relación de respeto y cordialidad mutua el cual será medido en alto, medio y bajo.

➤ **Dimensión oportuna**

Corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad de cada caso ⁽²²⁾.

Esta característica consiste en proporcionar los cuidados de Enfermería en el momento dado, y de acuerdo a cada situación sea este al individuo y/o familia, implica una observación minuciosa el cual será medido en alto, medio y bajo.

➤ **Dimensión segura**

Grado en el que las organizaciones conocen, prevén y se preparan para evitar riesgos innecesarios para el paciente, ofreciendo entornos exentos de peligro ⁽²³⁾.

Como su nombre lo indica, los cuidados de Enfermería que se brindan al paciente y familia son seguros cuando están libres de riesgo y estos riesgos no sólo deben ser referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales el cual será medido en alto, medio y bajo.

➤ **Dimensión continua**

La característica de continuidad no sólo en lo referente al tiempo, sino también a espacio, continuidad implica que la atención que se brinda

al paciente sea sin interrupción y siempre debe responder a los objetivos trazados para el plan de atención.

Es el grado en el que la atención se coordina entre profesionales, entre organizaciones y a lo largo del tiempo ⁽²³⁾. El cual será medido en alto, medio y bajo.

➤ **Satisfacción**

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

El Nivel de Satisfacción es el nivel de conformidad de la persona, que ha hecho uso de algún servicio. En este caso, de la persona que ha recibido la atención por parte del personal de Enfermería.

El creciente interés de los servicios sanitarios por la medición, evaluación y mejora de la calidad en la asistencia sanitaria se focaliza, cada vez más, en los resultados.

La medición de la satisfacción del usuario como objetivo y resultados de la asistencia sanitaria, teniendo en cuenta que el paciente es el eje central de nuestra actuación, en una medida útil de su calidad.

Los factores relacionados con la satisfacción se relacionan con la calidad subjetiva, como son:

- El trato humano o buena atención recibida
- Amabilidad del personal
- Implicación e interés del personal y la disposición de ayuda.

Las encuestas de satisfacción constituyen la herramienta normalmente empleada para que el paciente juzgue la bondad de los cuidados, atenciones y tratamientos que los profesionales sanitarios realizan y la accesibilidad, confort y otros aspectos organizacionales y estructurales de las instituciones sanitarias. ⁽¹⁴⁾

El Nivel de Satisfacción en el presente proyecto se va a medir como alto, medio y bajo.

2.4. HIPÓTESIS

H1: El Nivel de Satisfacción de las Madres de familia es medio, frente a la atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura Setiembre – Diciembre 2015.

H0: El Nivel de Satisfacción de las Madres de familia no es medio, frente a la atención que brinda el Profesional de Enfermería es en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Nivel de Satisfacción: es el estado de bienestar de los usuarios como consecuencia de la atención de salud recibida.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Nivel de Satisfacción: es la respuesta expresada por el paciente y acompañante al momento del alta sobre el nivel o grado de complacencia o logros de objetivos y/o cumplimiento de sus expectativas sobre la atención brindada por la enfermera en lo referente a las características de calidad en la dimensión humana, oportuna, segura y continua.

2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN
Satisfacción de las madres	Estado de bienestar de los niños hospitalizados como consecuencia de la atención recibida.	Respuesta expresada de las madres de pacientes pediátricos al momento del alta sobre el nivel o grado de complacencia o logros de objetivos y/o cumplimiento de sus..expectativas sobre la atención brindada por la enfermera en lo referente a las características de la dimensión humana, oportuna, segura y continua.	Humana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación personal. 2. Forma de llamar al paciente. 3. Comunicación 4. Trato. 5. Consideración y respeto. 	Ordinal	<p>El resultado será obtenido a través de un formulario tipo escala de Likert y valorado en:</p> <p>Alto: 15 - 21 puntos</p> <p>Medio: 8 - 14 puntos</p> <p>Bajo: 1-7 puntos</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN
			Oportuna	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tiempo de duración de la atención es lo suficiente. 2. Valoración integral del paciente. 3. Orientación oportuna 	Ordinal	<p>Satisfacción</p> <p>Alto: 17 - 24 puntos</p> <p>Medio: 9 - 16 puntos</p> <p>Bajo: 1 - 8 puntos</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN
			Segura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación sobre normas del servicio, tratamiento y efectos secundarios. 2. Realización de procedimientos con asepsia 3. Condiciones físicas del ambiente, favorables. 	Ordinal	<p>Satisfacción</p> <p>Alto: 17 - 24 puntos</p> <p>Medio: 9 - 16 puntos</p> <p>Bajo: 1 - 8 puntos</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN
			Continua	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vigila la seguridad del paciente. 2. Cumplimiento del horario establecido para el tratamiento. 3. Tiempo y horario de atención recibido. 4. Educación sobre la repercusión de la enfermedad en sus actividades diarias. 	Ordinal	<p>Satisfacción</p> <p>Alto: 17 - 24 puntos</p> <p>Medio: 9 - 16 puntos</p> <p>Bajo: 1 - 8 puntos</p>

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio comprende a una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal y prospectiva; en el que se expresaron los datos recolectados, para así brindar una base sobre el trato que la enfermera debe ofrecer al paciente, especialmente ubicado en el área de pediatría; es transversal, ya que se realizó en un lapso de tiempo corto; y prospectivo, pues la información se recogió a partir de lo proyectado hacia el futuro. Para lograr una mejor calidad de atención.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La ejecución del presente estudio de investigación se llevó a cabo en el Hospital III José Cayetano Heredia, Essalud de la ciudad de Piura, ubicado en la Urbanización Miraflores, en el cruce de la avenida Guillermo Irazola y la avenida Independencia, avenida universitaria y calle 8, en el distrito de Castilla, provincia de Piura, del departamento de Piura. Es un Hospital Nivel

III de complejidad, cuenta con 273 camas, donde se realizan actividades asistenciales de recuperación y rehabilitación, se atienden pacientes asegurados, no asegurados, SIS. Cuenta con los servicios de Emergencia- Unidad de Cuidados Intensivos, Centro Quirúrgico, Unidad de Recuperación Anestésica (URPA), servicios de Hospitalización de Medicina, Cirugía General, Cirugía Especialidades, Pediatría, Neonatología, Gineco-obstetricia, central de esterilización y consultorios externos. Laboran 163 profesionales de Enfermería entre generales y especialistas. Para el caso de estudio será en el área de hospitalización pediátrica.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población a investigar estuvo constituida por el número de madres de pacientes pediátricos (17), obtenido por los egresos, que se encuentran hospitalizados con un tiempo mayor a 24 horas en el área a estudiar, durante el tiempo de entrevista, que se dio en durante la primera quincena del mes de octubre.

Muestra

Se tomó toda la población por ser pequeña.

Criterios de inclusión:

- Las Madres de familia con hijos hospitalizados con un tiempo mayor a 24 horas en el área de pediatría.
- Madres de familia mayores de 18 años de edad.
- Madres de familia que acepten participar voluntariamente en la entrevista.

Criterios de exclusión

- Madres de familia que no aceptan participar en la realización de las encuestas.
- Madres de familia con hijos hospitalizados con un tiempo menor a 24 horas.
- Madres menores de 18 años de edad

Principios éticos

- Principio de Beneficencia

La palabra Beneficencia proviene del latín “bonum facere” que significa literalmente hacer el bien.

El término se define en el Diccionario Español como “La virtud de hacer el bien”. El altruismo, el amor y la humanidad son a veces considerados formas de beneficencia. ⁽²⁴⁾

La esencia de este principio consiste en la obligación ética de aumentar, tanto como ello sea posible, los beneficios y reducir al mínimo los daños y perjuicios que el individuo pueda recibir.

El ejercicio de la medicina está orientado por principios éticos que tienen sus raíces en conceptos filosóficos, el no causar daños y hacer el bien al paciente. En la mayoría de los textos clásicos de medicina también se establecen limitaciones, claras y precisas, en cuanto al empleo de los conocimientos médicos para determinados objetivos.

Del principio bioético de la beneficencia se derivan normas que exigen el establecimiento de los riesgos de la investigación, que éstos sean del todo razonables, tomando en consideración los beneficios que se esperan obtener.

Cuando se trata del Cuidado de los enfermos, nunca debe ser olvidado el ambiente cargado de valores de todo tipo en que se realiza o ejecuta la intervención médica de que se trate. Es por esta simple y llana razón que deben ser elaboradas listas de verificación de datos no científicos con el objeto de abordar como es debido las cuestiones personales y el conocimiento de aquellos valores que resultan imprescindibles para el establecimiento de una correcta relación médico-paciente y determinar, en definitiva, lo que es mejor para el mismo.

Nunca debe olvidarse que los conceptos de salud, bienestar objetivo y subjetivo y felicidad, al igual que sus opuestos, son mucho más inclusivos y dicen mucho más de la realidad objetiva del individuo que los datos de él obtenidos en el laboratorio.

Implícitamente contenida en la letra del principio bioético de la beneficencia está la prohibición de infligir deliberadamente daños a otras personas. Este importante y trascendental aspecto de la beneficencia se expresa a veces, por algunos autores e investigadores en este campo, como un principio separado de la Bioética, al cual se le ha dado la denominación de principio de la no-maleficencia, o lo que es lo mismo, no ocasionar daño alguno.⁽²⁴⁾

- Principio de no maleficencia

La palabra No Maleficencia proviene del latín “non molum facere” que significa no hacer daño.

Se refiere a la obligación de no infringir daño intencionalmente, puesto que al evitar un daño se está de hecho haciendo un bien. Este principio es la base de la mayoría de los Códigos de Ética de Enfermería.⁽²⁵⁾

- Principio de autonomía

La palabra Autonomía se deriva del griego “autos” que significa “propio” y “nomos” regla, autoridad o ley. Adquiere significados diversos como autogobierno, derecho de libertad, intimidad, elección individual, libre voluntad, elegir el propio comportamiento y ser dueño de uno mismo.

El significado de la palabra Autonomía, como ocurre con muchos otros conceptos filosóficos, se vuelve más específico en el contexto de la teoría.

Por eso, se sostiene que toda persona autónoma debe tener entre otras, la capacidad de autogobierno que incluye: la comprensión, el razonamiento, la reflexión, la elección independiente.⁽²⁴⁾

Este principio se toma en consideración, por lo menos, dos vertientes ético-morales fundamentales.

- El respeto por la autonomía del individuo, que se sustenta, esencialmente, en el respeto de la capacidad que tienen las personas para su autodeterminación en relación con las determinadas opciones individuales de que disponen.
- Protección de los individuos con deficiencias o disminución de su autonomía en el que se plantea y exige que todas aquellas personas que sean vulnerables o dependientes resulten debidamente protegidas contra cualquier intención de daño o abuso por otras partes.

La aparición y puesta en práctica del principio de autonomía ha influido profundamente en el desarrollo de la bioética, tanto desde el punto de vista sociopolítico como legal y moral. El mismo ha cambiado indiscutiblemente el centro de la toma de decisiones del médico al paciente y a su vez ha reorientado la relación del médico con el enfermo hacia un acto mucho más abierto y más profundamente franco, en el que se respeta y toma como centro de referencia la dignidad del paciente como persona. En la actualidad se plantea que el auge del principio de la

autonomía en la práctica biomédica ha protegido a los enfermos contra las flagrantes violaciones de su autonomía e integridad que en el pasado, por simples razones éticas eran tan ampliamente aceptadas como permisibles. ⁽²⁴⁾

Significa respetar a las personas como individuos libres y tener en cuenta sus decisiones, producto de sus valores y convicciones personales. Con este principio se reconoce el deber de respetar la libertad individual que tiene cada persona para determinar sus propias acciones.

El reconocimiento de la autonomía de la persona se da ética y jurídicamente con el respeto a la integridad de la persona y con el consentimiento informado en el que consta, preferiblemente por escrito si el paciente está consciente, que comprende la información y está debidamente enterado en el momento de aceptar o rechazar los cuidados y tratamientos que se le proponen. ⁽²⁶⁾

- Principio de Justicia

Este principio se sustenta en la obligación ética de dar a cada una de las personas lo que verdaderamente necesita o corresponde, en consecuencia con lo que se considera correcto y apropiado desde el punto de vista moral. La aplicación consecuente de este principio puede suscitar el surgimiento de problemas éticos, que últimamente se presentan con gran frecuencia en la práctica médica y que están en relación directa con los adelantos tecnológicos de carácter diagnóstico y terapéutico. El alto costo de estos recursos obliga, la mayoría de las veces, a utilizarlos de manera selectiva y es entonces cuando surge el conflicto de decidir quiénes deben beneficiarse de ellos y quiénes no.

El principio bioético de justicia para todos le permite al médico que pueda distinguir entre sus obligaciones médicas como profesional de sus deberes cívicos como ciudadano. ⁽²⁴⁾

Así mismo, el Principio de Justicia estipula la igualdad de trato entre los iguales, y la diferencia de trato entre los desiguales, conforme a sus necesidades. Esto significa que las personas que tienen necesidades iguales en materia de salud deben recibir la misma cantidad de recursos sanitarios (igualdad de trato entre iguales). Significa también que si alguna persona tiene más necesidades que otra, deberán recibir más recursos sanitarios. Hacer hincapié en las necesidades permite una distribución más equitativa de los recursos disponibles.

La Justicia en la atención de Enfermería no se refiere solamente a la disponibilidad y utilización de recursos físicos y biológicos, sino a la satisfacción de necesidades básicas de la persona en su orden biológica, espiritual, afectivo, social y psicológico que se traduce en recurso humano de Enfermería que ofrezca una adecuada calidad de atención. ⁽²⁶⁾

La solidaridad humana exige que se preste asistencia y se proteja del sufrimiento al prójimo aun cuando existan profundas diferencias ideológicas, religiosas o de cualquier otro tipo entre los individuos, lo cual pudiera muy bien ser o constituir un punto más de apoyo o sustentación del principio bioético de la justicia. ⁽²⁴⁾

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, por lo que se hizo uso de:

- Entrevista: técnica para la recolección de datos que consiste en interrogar a una muestra del universo acerca del objeto de la investigación

que se está realizando. La entrevista es uno de los métodos más utilizados en la investigación porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el mismo que cuenta con dos apartados. En el apartado I, se encuentran los datos generales. Y en el apartado II, las preguntas para las Madres de familia, sobre el Nivel de Satisfacción percibido durante la estancia hospitalaria de su menor hijo (a). El Nivel de Satisfacción se evaluó a través de 31 preguntas de acuerdo al tema de estudio, de las cuales 7 preguntas corresponden a la dimensión humana, 8 preguntas corresponden a la dimensión oportuna, 8 preguntas corresponden a la dimensión segura y 8 preguntas corresponden a la dimensión continua.

Indicadores	Escala
Nivel alto	63 – 93
Nivel medio	32 – 62
Nivel bajo	0 – 31

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- La validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Para garantizar la validez del instrumento se someterá a la evaluación de tres expertos. Profesionales de Enfermería con especialidad, quienes revisarán y validarán el instrumento
- La confiabilidad está definida como el grado de coincidencia de los resultados cuando se repite la aplicación de la prueba a unas mismas

personas (u otros objetos), en igualdad de condiciones. Para el proceso se utilizará el programa SPSS VS20 (STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCE), para el análisis mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que determina la consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,833	,865	30

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

La recolección de datos se realizó previa coordinación con la dirección del Hospital III José Cayetano Heredia, específicamente con las personas a cargo del Servicio de hospitalización pediátrica.

Se realizó la revisión de la bibliografía existente, a fin de conocer los aspectos teóricos que influyen sobre el Nivel de Satisfacción de las personas, registrado en proyectos de investigación, así como diferentes teorías y fundamentos.

Los datos fueron recolectados en la primera quincena del mes de Octubre, previa coordinación con el personal de Enfermería a cargo del Servicio y previo consentimiento por parte del director de la institución.

Se aplicó el instrumento previamente diseñado y validado.

Para la digitación del estudio se realizó a través del programa estadístico informático SPSS versión 20 y los programas de Microsoft Word 2007.

3.7. CONSIDERACIONES ETICAS

- Consentimiento informado.

Su finalidad es asegurar que los individuos participan en la investigación propuesta sólo cuando ésta es compatible con sus valores, intereses y preferencias. Se relaciona directamente con el respeto a las personas y a sus decisiones autónomas, debiéndose tener especial precaución en la protección de grupos vulnerables. Existen tres elementos principales en la doctrina del consentimiento informado:

1.- La información que se brinda a las personas. Debe ser entregada en un lenguaje y forma que sea comprensible. Entre los datos básicos que deben aportarse está el propósito de la investigación, los procedimientos que serán realizados, los posibles riesgos, los beneficios anticipados y de qué manera la información obtenida se mantendrá confidencial.

2.- La capacidad de los sujetos de entender la información. Ello, no se trata del nivel educacional de los sujetos sino, su capacidad mental. Este elemento es complejo, parecería que no se permite hacer investigaciones con niños, ancianos, o enfermos mentales. Pero, si no fuera posible realizar investigaciones éticas con estas personas, no habría beneficios para ellos. Así, el mecanismo para dar consentimiento, en estos casos es obtener el permiso de alguien que pueda defender los intereses del sujeto.

3.- La voluntariedad con que las personas dan consentimiento. Con respecto a este elemento, lo esencial es que las personas sepan que tienen la opción de participar o no en las investigaciones y que tienen el derecho a retirarse en cualquier momento. ⁽²⁷⁾

- Respeto a los sujetos inscritos.

Implica al menos cinco actividades diferentes, que deben realizarse incluso después que los sujetos han firmado su consentimiento informado:

a) Se debe permitir que cambie de opinión, a decidir que la investigación no concuerda con sus intereses y preferencias, y a retirarse sin sanción.

b) Se debe respetar su privacidad en la información que suministre, de acuerdo con reglas claras de confidencialidad en el manejo de datos.

c) Se debe proporcionar a los sujetos, de inmediato, cualquier información nueva que surja sobre la investigación misma o sobre su situación participativa, que vaya en su beneficio, aunque eso signifique que se retire del estudio.

d) Debe vigilarse cuidadosamente el bienestar del sujeto a lo largo de su participación, por si experimenta reacciones adversas o suceden situaciones de riesgo. Es obligación del investigador preocuparse de otorgar al sujeto la atención de salud que requiera en tales casos.

e) Se debe informar a los sujetos sobre los resultados de la investigación, tanto sean parciales durante el estudio, como los contenidos del informe final al término de la investigación y efectuar un seguimiento. ⁽²⁷⁾

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

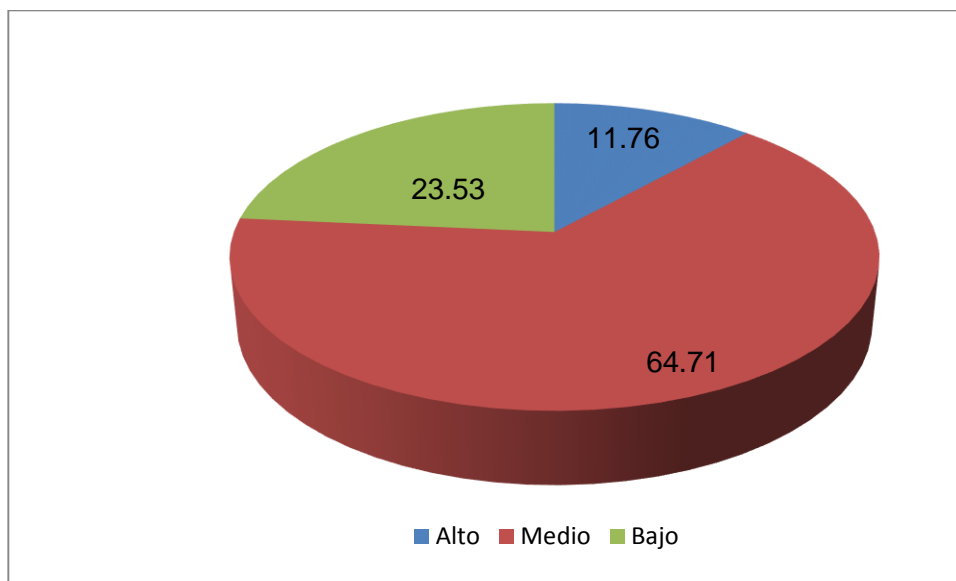
TABLA N°1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015

Nivel de Satisfacción en la dimensión humana	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	11,76
Medio	11	64,71
Bajo	4	23,53
Total	17	100,00

Análisis:

En la tabla N°1 Se observó que el 64.71% de las madres encuestadas muestran un Nivel de Satisfacción medio en la dimensión humana y sólo el 11.76% muestran un Nivel de Satisfacción Alto

GRÁFICO N° 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015



Fuente: Encuesta realizada a las Madres de familia en el Servicio de Pediatría de Hospital José Cayetano Heredia. Piura 2015

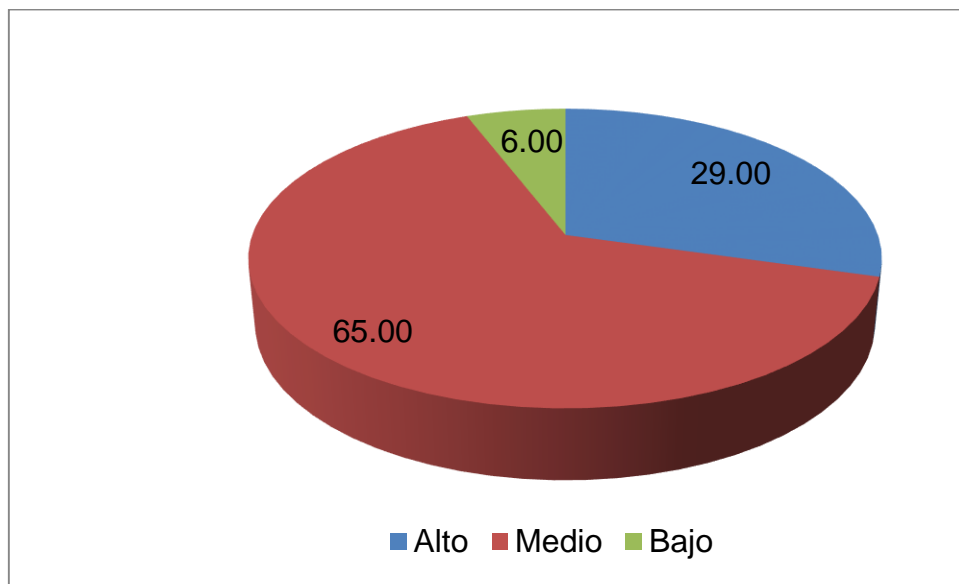
TABLA N°2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN OPORTUNA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015

Nivel de Satisfacción en la dimensión oportuna	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	29,00
Medio	11	65,00
Bajo	1	6,00
Total	17	100,00

Análisis:

En la tabla N°2 se observa que para el 65% de las Madres de familia encuestadas el Nivel de Satisfacción según la dimensión oportuna es medio y el 6% es bajo.

GRÁFICO N°2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN OPORTUNA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015



Fuente: Encuesta realizada a las Madres de familia en el Servicio de Pediatría de Hospital José Cayetano Heredia. Piura 2015

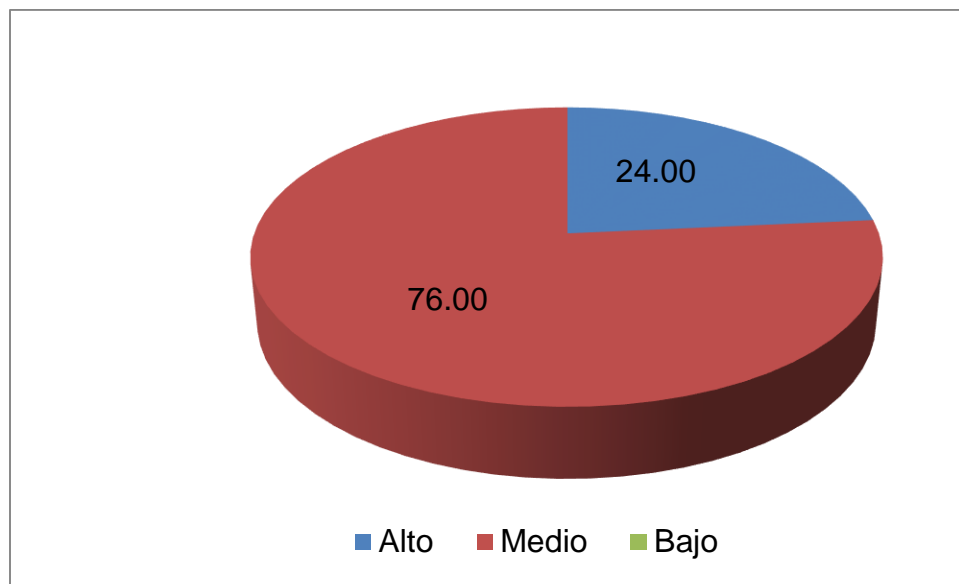
TABLA N°3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN SEGURA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015

Nivel de Satisfacción en la dimensión segura	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	24,00
Medio	13	76,00
Bajo	0	0,00
Total	17	100,00

Análisis:

En la tabla N°3 se observa que para el 76% de las Madres de familia encuestadas el Nivel de Satisfacción según la dimensión segura es medio y para el 0% es bajo.

GRÁFICO N°3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN SEGURA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015



Fuente: Encuesta realizada a las Madres de familia en el Servicio de Pediatría de Hospital José Cayetano Heredia. Piura 2015

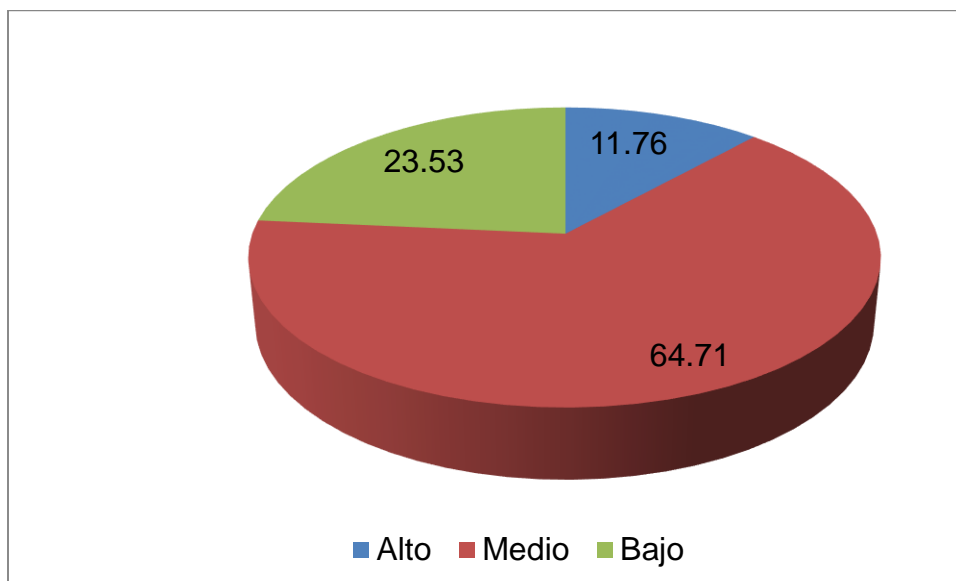
TABLA N°4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CONTINUA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015

Nivel de Satisfacción en la dimensión continua	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	11,76
Medio	11	64,71
Bajo	4	23,53
Total	17	100,00

Análisis:

En la tabla N°4 se observa que para el 65% de las madres encuestadas el Nivel de Satisfacción según la dimensión continua es medio y para el 12% de las madres es alto.

GRÁFICO N° 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CONTINUA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015



Fuente: Encuesta realizada a las Madres de familia en el Servicio de Pediatría de Hospital José Cayetano Heredia. Piura 2015

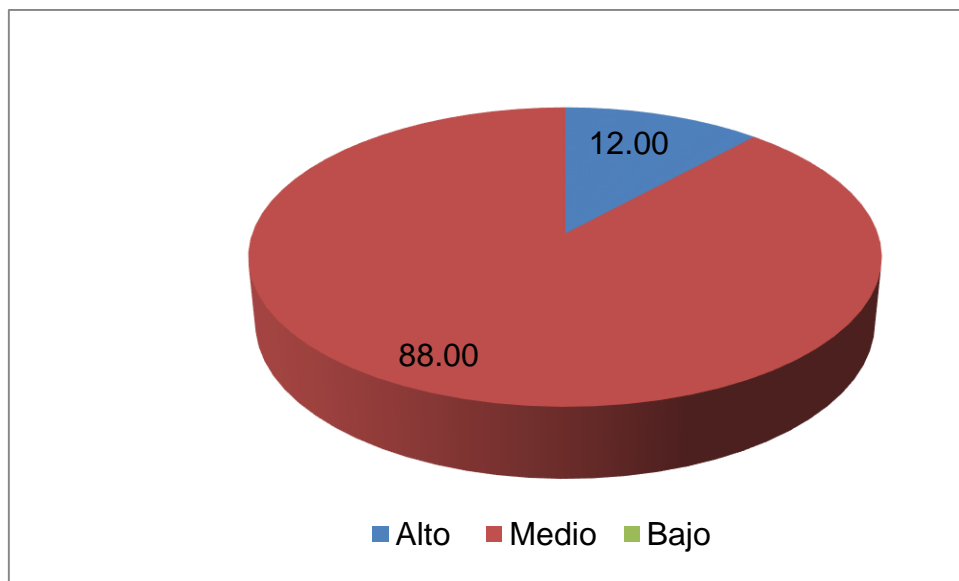
TABLA N°5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	12,00
Medio	15	88,00
Bajo	0	0,00
Total	17	100,00

Análisis:

En la tabla N°5 se observa que para el 88% de las madres encuestadas el Nivel de Satisfacción según es medio y para el 0% es bajo.

GRÁFICO N° 5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA



Fuente: Encuesta realizada a las Madres de familia en el Servicio de Pediatría de Hospital José Cayetano Heredia. Piura 2015

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción. ⁽¹⁾

La satisfacción está conformada por tres elementos: el rendimiento percibido que se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o Servicio que adquirió.

Garantizar la calidad exige a los profesionales de Enfermería una reflexión permanente sobre los valores, actitudes, aptitudes y normas que orientan la

objetivación del bien interno, mediante la implementación de estrategias que privilegien “cuidar con calidad”.

Desde este contexto, se desarrolló el presente trabajo de investigación con el objetivo general de Determinar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia frente a la atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de pediatría del Hospital José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015, para ello se aplicó un cuestionario a 17 Madres de familia , que cumplieron con los criterios de inclusión y cuyos resultados, se presentan a continuación, de acuerdo a los objetivos planteados.

Para el primer objetivo específico: Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia que tienen hijos hospitalizados en el Servicio de pediatría del Hospital José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015, en la dimensión humana, se tiene la tabla N°1 y el gráfico N°1.

Con respecto al Nivel de Satisfacción en la dimensión humana el 64.71% de las madres tiene un Nivel de Satisfacción medio, seguido por un 23.53% con un Nivel de Satisfacción baja, finalmente para un 11.76% el Nivel de Satisfacción es alto.

La dimensión humana, es un aspecto fundamental, ya que es la razón de ser de los servicios de salud el brindar atención y garantizar la salud del ser humano. Por lo tanto, la Enfermería no solo tiene un componente científico y mecánico, sino que también tiene un componente humanista y social. Esta dimensión se caracteriza por la forma en la que el personal de salud, sobre todo la enfermera, comprende al paciente, lo considera como un ser que merece ser tratado con respeto, amabilidad y cortesía.

El principio fundamental de la Enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente”, por ello la enfermera debe, saludar al paciente, llamarlo por su nombre, tratarlo con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación, etc.

Los resultados encontrados sobre el Nivel de Satisfacción en la Dimensión Humana del presente estudio los podemos diferenciar de los resultados obtenidos en el estudio de Ada Castillo Rivas para medir la satisfacción, encontrando así la Investigadora que el Nivel de Satisfacción fue en un 47% alto.⁽¹²⁾

La importancia del Cuidado humano por parte de la Enfermera; refleja la responsabilidad de conocer más al paciente. Como dice Jean Watson: El Cuidado efectivo promueve la salud y crecimiento personal y familiar. El Cuidado promueve la satisfacción de necesidades, por tanto propende a la relación armónica del individuo consigo mismo y su ambiente.

Para el segundo objetivo específico: Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia frente a la atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015, en la dimensión oportuna, se tiene la tabla N°2 y el gráfico N°2. En los resultados obtenidos se identificó que para un 65% el Nivel de Satisfacción fue medio, para el 29% el Nivel de Satisfacción fue alto y finalmente para el 6% fue bajo.

Brindar los cuidados de forma oportuna quiere decir, brindar los cuidados cuando el paciente los requiera en un momento determinado, y de acuerdo a cada situación, ya sea del paciente o de la familia. Este Cuidado oportuno implica una observación y exploración minuciosa de los signos y síntomas, para la toma rápida de decisiones; aplicando conocimientos basados en el método científico, para que estos sean de mayor beneficio para la mejora del paciente.

Mezones Mere Karla, en su Investigación titulada “Expectativas y Percepción del Cuidado de Enfermería del Paciente en el Área de Medicina del Hospital José Cayetano Heredia, enero- marzo 2010”⁽¹³⁾, concluyó que el 86.96% de los pacientes presentaron un nivel de expectativas intermedio, el 10.14% de pacientes poseen expectativa alta y un 2,90% de estos poseen expectativa baja del Cuidado de Enfermería. Los mismos resultados se evidencian para las dimensiones de Cuidado

humano, Cuidado oportuno, Cuidado seguro y Cuidado continuo. Los resultados obtenidos por la investigadora son muy similares a los resultados obtenidos en el presente estudio realizado.

Para el tercer objetivo específico: Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia frente a la atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015, en la dimensión segura, se tienen la tabla N°3 y el gráfico N°3. En estos se evidencian que el 76% de las Madres de familia encuestadas el Nivel de Satisfacción es medio, para el 24% es alta y 0% es bajo.

Los resultados se asemejan al estudio realizado por Ada Castillo Rivas para medir la satisfacción, encontrando así la investigadora que el Nivel de Satisfacción fue en un 54% de nivel medio.⁽¹²⁾

Según Maslow dice que “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones”

Esta dimensión indica los cuidados que se brindan al individuo, familia o comunidad son seguras cuando están libres de riesgos, los cuales incluyen no solo a los daños físicos, sino también a los psicológicos, sociales o morales.

Para el cuarto objetivo específico: Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia frente a la atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015, en la dimensión continua, se tiene la tabla N°4 y el gráfico N°4. En ellos se evidencian los resultados obtenidos, el 64.71% de las encuestadas indicaron que el Nivel de Satisfacción según la dimensión continua es medio, para el 23.53% de las madres es bajo, y para el 11.76% de las madres es alto.

La característica de esta dimensión no solo referente al tiempo, sino también al espacio; incluye la continuidad de los cuidados durante las 24 horas del día y los

365 días del año, estos cuidados deben ser perseverantes y sin interrupción, además de responder a los objetivos trazados para el plan de atención.

Los resultados obtenidos difieren de los obtenidos por Alvarado Zúñiga Carmen Rosa, en su investigación denominada “Percepción del paciente calidad de atención que brinda la enfermera en Servicio de Medicina”⁽⁹⁾, en la que concluye que cuidados con calidad continuos el 33% manifiesta que nunca recibió cuidados con calidad continuos, y un 31% manifestó como siempre que los cuidados continuos.

La enfermera debe identificarse con el paciente e informarle que ella es quien está a cargo de sus cuidados, preguntarle si hay algún cambio en su salud y educarlo sobre los cuidados que deberá tener al momento del alta.

Para el objetivo general: Determinar el Nivel de Satisfacción de las Madres de familia frente a la atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de pediatría del Hospital José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015. Se tiene la tabla N°5 y el grafico N°5. En ellos se observan que para el 88% de las madres encuestadas el Nivel de Satisfacción es medio, para el 12% de las madres es alto y para el 0% es bajo.

La satisfacción del paciente con la atención que brinda el profesional se consigue cuando el usuario descubre que el Servicio prestado se ajusta a lo que esperaba o le proporciona algo que supera sus expectativas. El Nivel de Satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que se esperaba que ocurriera y lo que se obtiene.

Los resultados obtenidos en el estudio de Ada Patricia Castillo Rivas, denominada “Nivel de Satisfacción del paciente respecto al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Medicina y Cirugía del establecimiento de salud II – 1 Hospital de Chulucanas. Piura”⁽¹²⁾, son semejantes en los obtenidos en el presente trabajo, en el estudio se indica que el 78% el Nivel de Satisfacción es medio.

Como parte integral del Cuidado se encuentra el profesional de Enfermería, el cual se mantiene en constante contacto con el paciente y la familia, y en algunas

situaciones se convierte en un amigo y consejero, además de ser la persona quien le brinda el cuidado.

CONCLUSIONES

1. Respecto al Nivel de Satisfacción del Cuidado de Enfermería en la dimensión humana, se encuentra al 64.71% de las madres encuestadas en un nivel medio, el 23.53% de las Madres de familia es bajo y 11.76% es alto.
2. En la dimensión oportuna hay predominio del nivel medio con un 65%, en el nivel alto 29% y en el nivel bajo el 6%.
3. En la dimensión seguro, se observa que el mayor porcentaje de las Madres de familia encuestadas tienen un Nivel de Satisfacción medio en un 76%, para el 24% es alta.
4. Respecto a la dimensión continua, existe predominio para el 64.71% de las madres el Nivel de Satisfacción es medio, para el 23.53% de las madres es bajo, y para el 11.76% de las madres es alto.
5. De manera general se acepta la hipótesis de investigación, pues se determinó que el Nivel de Satisfacción de las madres encuestadas respecto a la atención del profesional de Enfermería, es medio para 88%.

RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia de Essalud - Piura, considerar en el plan de capacitación anual de los profesionales de Enfermería, temas sobre la HUMANIZACIÓN DEL CUIDADO.
2. A la jefatura de Enfermería que se implemente indicadores de proceso para evaluar la calidad de atención de Enfermería a través del uso de guías de observación.
3. Socializar los resultados del presente estudio de investigación con los profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio de Pediatría del Hospital José Cayetano Heredia, para que tomen en cuenta las conclusiones, con el fin de mejorar la calidad de atención al usuario, para así incrementar el Nivel de Satisfacción del paciente.
4. Para los profesionales de Enfermería que deben identificar los niveles de satisfacción a través de estudios periódicos para así mejorar la calidad del Cuidado de Enfermería.
5. Educar a los futuros profesionales de Enfermería sobre el enfoque del Cuidado humanista e integral hacia la persona humana.
6. Realizar estudios de investigación sobre satisfacción del Cuidado de Enfermería en otros servicios a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.
7. Al Colegio de Enfermeros, considerar un plan de capacitación para los profesionales, respecto a brindar un Cuidado humanizado e integral de la persona – familia – comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Wikipedia.com. Satisfacción [sede web]. [acceso 15 Setiembre de 2015]. Disponible en URL: <https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n>
2. Promonegocios.com. La Satisfacción del cliente [sede web]. Ivan Thompson; Julio 2005. La satisfacción del cliente. [actualizada en Julio de 2006; acceso 15 de Setiembre de 2015]. Disponible en URL: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
3. Galeano, Humberto - Furlán, Claudia - Auchter, Mónica Balbuena, Mirtha - Zacarías, Gladis - Zacarías, Lidia. Nivel de Satisfacción con la atención de Enfermería en un hospital pediátrico. [acceso 15 de Setiembre de 2015]. Disponible en URL: <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt2006/03-Medicas/2006-M-134.pdf>
4. Andina. Sunasa aplica encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud. [acceso 20 de Setiembre de 2015]. Disponible en URL: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-sunasa-culminara-mayo-encuesta-satisfaccion-usuarios-salud-501163.aspx>
5. Cristhian Morales Gonzales. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de urgencias, frente a la atención de Enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud Mistrato Risaralda – febrero a abril de 2009. [acceso 28 de Setiembre de 2015]. Disponible en URL: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
6. García Acosta Cristian Xavier – Pinardote Sornoza Leonardo Antonio. Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que reciben del

personal de Enfermería en los subprocesos de clínica de varones y mujeres Hospital Provincial Verdi Cevallos Balda de la ciudad de Portoviejo Agosto del 2012 a enero de 2013. [acceso 30 de Setiembre de 2015]. Disponible en URL: http://facultad36.rssing.com/chan-15339446/all_p1.html

7. Puebla Viera Dulce Carolina, Ramírez-Gutiérrez Alejandro, Ramos-Pichardo Paula y Moreno Gómez Mireya Teresa. Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de Enfermería en el Instituto Mexicano del Seguro Social en Tijuana marzo – mayo 2009. [acceso 30 de Setiembre de 2015]. Disponible en URL: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDREVISTA=71&IDARTICULO=24971&IDPUBLICACION=2541>
8. Delgadillo Morales Doris. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal- 2013. Lima. [acceso 10 de Octubre de 2015]. Disponible en URL: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4309/1/Delgadillo_Morales_Doris_2014.pdf
9. Alvarado Zúñiga Carmen Rosa. Percepción del paciente acerca de calidad de la calidad de atención que brinda la enfermera en Servicio de Medicina del Hospital de Barranca Junio-Diciembre 2010. [acceso 10 de octubre de 2015]. Disponible en URL: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/3685/1/Percepcion-del-paciente-acerca-de-la-calidad-de-atencion-que-brinda-la-enfermera-en-el-servicio-de-Medicina.html>

10. Ruiz Álamo Jashira Mabel. Nivel de Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de Enfermería del Servicio de emergencia del Hospital Jorge Reátegui Delgado Piura – 2014.
11. Seminario Chanduví Milagros. Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería que reciben los pacientes del Servicio de medicina del Hospital Apoyo II Sullana – durante Agosto a Diciembre del 2014
12. Castillo Rivas Ada Patricia. Nivel de Satisfacción del Paciente respecto al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Medicina y Cirugía del Establecimiento de Salud II-1 Hospital Chulucanas. Piura. Junio – setiembre 2012
13. Mezones Mere Karla. Expectativas y Percepción del Cuidado de Enfermería del paciente en el Área de Medicina del Hospital José Cayetano Heredia, enero-marzo 2010
14. Diego Ayuso Murillo. La Gestión de Enfermería y los Servicios Generales en las Organizaciones Sanitarias, España. 2006. Pág. 13, 14, 548
15. Universidad de Cádiz. Dimensiones de la calidad y tendencias actuales. [acceso 25 de octubre de 2015] disponible en URL:
https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1042/mod_resource/content/1/TEMA_2.pdf
16. Calidad del Cuidado de Enfermería al paciente hospitalizado. Bogotá, DC: julio 2008. [acceso 5 de setiembre de 2015]. Disponible en:
<http://books.google.com.pe/books?id=L0T4LiRF-UQC&pg=PA19&dq=gestion+en+enfermeria&hl=es-419&sa=X&ei=uo2QU4-zH6Wi4gTMgYGAAQ&ved=0CFgQ6AEwCTgK#v=onepage&q&f=false>

17. Definición.DE. Definición de cuidados de Enfermería. [acceso 18 de octubre de 2015] Disponible en URL: <http://definicion.de/cuidados-de-enfermeria/>
18. Definición ABC. Definición de madre. [acceso 23 de junio de 2016]. Disponible en URL: <http://www.definicionabc.com/general/madre.php>
19. El cuidado. [acceso 19 de octubre de 2015]. Disponible en URL: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>
20. UAEM redalyc.org. ética del Cuidado humano bajo los enfoques de Milton Mayeroff y Jean Watson. [acceso 12 de noviembre de 2015]. Disponible en URL: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87011272002>
21. Ministerio de Salud (MINSA). SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD. [acceso 03 de noviembre de 2015] Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>
22. Malagón. Administración Hospitalaria. 3ª edición. 2008. Colombia. Editorial Medica Panamericana
23. Javier Cabo. Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias. Madrid, España. 2014. Pág. 1085
24. Monografías.com. bioética. [acceso 15 de noviembre de 2015]. Disponible en URL: <http://www.monografias.com/trabajos5/biore/biore.shtml#bene>
25. Sass Hm La Bioética: fundamentos filosóficos y aplicación. Bol Of Sanit Panam 1990: 108(5)p.391

26. Potter Patricia, Perry Anne, ÉTICA Y VALORES. Fundamentos de Enfermería 5ta Ed. Madrid.: Elvisier; 2005, Vol I p413-41

27. Laura Rueda Castro. Consideraciones éticas en el desarrollo de investigaciones que involucran a seres humanos como sujetos de investigación [acceso 15 de diciembre de 2015]. Disponible en: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/158/138>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA. SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015.</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015.</p>	<p>H1: El nivel de satisfacción de las madres de familia es medio, frente a la atención que brinda el profesional de enfermería es en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015.</p>	<p>Satisfacción de las madres</p>	<p>Tipo de estudio Cuantitativo, tipo descriptiva, transversal y prospectiva. Población La población a investigar está constituida por el número de madres de pacientes pediátricos (17).</p>

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
		<p>ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar el nivel de satisfacción de las madres de familia sobre la atención de enfermería, en la primera dimensión humana en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia. Piura. Setiembre – Diciembre 2015.</p>	<p>H0: El nivel de satisfacción de las madres de familia no es medio, frente a la atención que brinda el profesional de enfermería es en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015..</p>		<p>Muestra</p> <p>Conformada por toda la población de madres con hijos hospitalizados en dicho servicio y que egresaron en condición de alta.</p>

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
		<p>2. Valorar el nivel de satisfacción de las madres de familia sobre la atención de enfermería, en la segunda dimensión oportuna en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015, en la dimensión oportuna.</p>			<p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>En el presente proyecto de investigación estarán presentes la observación y la encuesta como técnicas para recolección de datos.</p>

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
		<p>3. Especificar el nivel de satisfacción de las madres de familia sobre la atención de enfermería, en la tercera dimensión segura en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015.</p>			<p>Plan de análisis: Los resultados se presentarán a través de cuadros y gráficos en cuanto a la distribución proporcional según variables de estudio.</p>

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
		<p>4. Identificar el nivel de satisfacción de las madres de familia sobre la atención de enfermería en la cuarta dimensión continua en el Servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Setiembre – Diciembre 2015.</p>			<p>Finalmente se formularán las conclusiones en relación a los objetivos planteados así como las recomendaciones respectivas.</p>

- **ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN**

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INTRODUCCIÓN

Buenos días madre de familia, mi nombre es Marianella de los Milagros Noé Bayona, soy estudiante de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, estoy realizando un proyecto de investigación, titulada Nivel de Satisfacción de las madres de familia frente a la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital José Cayetano Heredia en setiembre - diciembre 2015; siendo necesario obtener información. Los resultados orientarán al Departamento de Enfermería a elaborar estrategias efectivas de afrontamiento y contribuyendo a asegurar la calidad asistencial y calidad de trato del profesional de enfermería.

Agradezco anticipadamente su colaboración, garantizándole absoluta confidencialidad en los datos

.INSTRUCCIONES

Para responder a las siguientes interrogantes deberá marcar con un X la respuesta que creas correcta. Sólo se acepta una respuesta por pregunta. Agradecemos su sinceridad.

II. CONTENIDO:

A. Datos Personales:

A continuación se le solicita llenar los espacios en blanco o marcar con un aspa según usted lo considere conveniente.

➤ Edad:

➤ Sexo:

➤ Estado civil:

- Soltera/o: ()

- Casada/o o convive en pareja ()

- Viuda: ()

- Divorciada/o o separada/o: ()

➤ Grado de instrucción:

- Primaria ()

- Secundaria ()

- Superior no universitaria ()

- Superior universitaria ()

III. ENCUESTA

N: nunca

AV: a veces

S: siempre

N°	Enunciado	N	AV	S
DIMENSIÓN HUMANA				
01	La enfermera se acercó a su hijo (a) y a Ud. con gestos amables (sonrisa suave).			
02	La enfermera saludó por su nombre a su hijo (a)			
03	El tono de la enfermera fue agradable			
04	La enfermera le preguntó cómo paso el turno anterior.			

05	La forma como le trató la enfermera le invitó a expresar lo que estaba sintiendo			
06	La enfermera conversó con Ud. cuando le realizaba los procedimientos a su hijo (a)			
07	Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual			
DIMENSIÓN OPORTUNA				
08	Cuando ingresó al servicio con su niño a hospitalizarse, la enfermera le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, medicación y normas hospitalarias.			
09	Cada vez que Ud. llamó a la enfermera ella acudió a atender a su hijo de inmediato.			
10	La enfermera coordinó los cuidados con otros profesionales de salud			
11	La enfermera dio la oportunidad para que Ud. exprese sus problemas			
12	La enfermera actuó en el momento preciso de acuerdo a sus necesidades			
13	Ante un problema la enfermera coordinó su atención con el médico.			
14	La enfermera respondió a sus preguntas respecto a la enfermedad de su hijo (a)			
15	La enfermera controló las funciones vitales de su hijo en cada turno.			
DIMENSIÓN SEGURA				
16	La enfermera brindó privacidad y confianza en todos los procedimientos que le realizó a su hijo(a) cuando estuvo hospitalizado			
17	Durante la administración del tratamiento la enfermera le explicó en forma clara sobre los beneficios del medicamento en el organismo de su hijo (a)			

18	La enfermera brindó educación para los cuidados en el hogar.			
19	Considera que la enfermera protegió a su hijo(a) de caídas durante su estancia hospitalaria.			
20	La enfermera atendió responsablemente la satisfacción de las necesidades de su hijo, en cuanto a: HIGIENE			
21	La enfermera atendió responsablemente la satisfacción de las necesidades de su hijo, en cuanto a: ALIMENTACIÓN			
22	La enfermera atendió responsablemente la satisfacción de las necesidades de su hijo, en cuanto a: ELIMINACIÓN DE ORINA Y HECES.			
23	El lenguaje que empleó la enfermera, fue comprensible.			
DIMENSIÓN CONTINUA				
24	Durante las 24 horas del día la enfermera atendió a su hijo(a) de acuerdo a sus requerimientos.			
25	La enfermera brindó el tratamiento en el horario establecido.			
26	La enfermera le explicó el horario rotativo que tenían.			
27	La enfermera le explicó como la enfermedad de su hijo le afectaría en sus actividades diarias			
28	La enfermera explicó la importancia de la continuidad del tratamiento en su casa			
29	La enfermera informó sobre los cuidados en el hogar			
30	La enfermera explicó sobre los procedimientos a los que fue sometido su hijo (a)			
31	La enfermera le enseñó sobre la importancia de la dieta para contribuir a la recuperación de su hijo			

ANEXO 3:
VALIDACIÓN INTERNA

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,833	,865	30

VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DE FAMILIA FRENTE A LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA EN SETIEMBRE – DICIEMBRE 2015

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL INSTRUMENTO:

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado de acuerdo al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.

Cualquier sugerencia en las preguntas hacerlas llegar al investigador

JUECES QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO

- 1. Mg. Marilú Jiménez Celi**
- 2. Mg. Patricia Longa Alberca**
- 3. Lic. Dolores del Socorro Oliva Palacios**

N° de ítems	Jueces			nRi	Pri	CPRi	Pe	CPRic
	1	2	3					
1	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
2	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
3	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
4	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
5	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
6	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
7	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
8	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
9	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
10	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
11	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
12	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
13	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
14	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
15	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
16	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
17	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
18	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
19	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
20	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
21	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
22	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
23	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
24	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
25	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
26	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
27	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
28	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
29	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
30	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
31	3	3	3	9	3	1	0.03704	0.96296
							Sumatoria CPRic	29.85176

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lea la siguiente información para estar seguro/a que comprende perfectamente estudio que responde al título: Nivel de Satisfacción De Las Madres De Familia Frente A La Atención Que Brinda El Profesional De Enfermería En El Servicio De Pediatría Del Hospital José Cayetano Heredia En Setiembre – diciembre 2015, cuyo objetivo de este estudio que se realizará pretende Determinar el nivel de satisfacción de las madres de familia frente a la atención del profesional de enfermería.

Se garantiza la confidencialidad, eso quiere decir que siempre se guardará el anonimato de los datos. Por eso los resultados del estudio se almacenarán en archivos específicos creados especialmente para este fin y estarán protegidos con las medidas de seguridad.

Después de haber leído y comprendido el objetivo del estudio, y haber resuelto las dudas que tenía, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para ser encuestado por una Estudiante de la Escuela Académico Profesional de Enfermería - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud - Universidad Alas Peruanas Filial Piura .participar en el estudio al firmar este documento declaro haber sido informada(o) de forma clara, precisa y suficiente de los fines y los objetivos de la presente investigación, doy mi consentimiento, para participar en el estudio.

Piura,.....de.....del 2015

Firma del encuestador

Nombre: Marianella Noé Bayona

DNI N°:72378630

Firma del encuestado

Nombre:

DNI: