

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**



**TESIS**

Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, brindado en el  
servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DEL  
ÁREA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA: ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA.

**INVESTIGADORAS**

Lic. Enf. Nancy Elizabeth Chapoñan Cipriano.

Lic. Enf. Teresa Hermelinda Bayona Salazar.

**ASESORA**

Dra. María Margarita Fanning Balarezo


Lambayeque, Perú 2023

## TESIS APROBADA POR LOS MIEMBROS DEL JURADO



Mg. Nora Elisa Sánchez de García

**Presidenta del jurado**



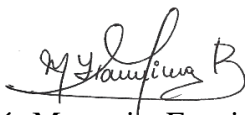
Mg. María Rosa Vásquez Pérez

**Secretaria del jurado**



Mg. Rosa Augusta del Carmen Larios Ayala

**Vocal de jurado**



Dra. María Margarita Fanning Balarezo

**Asesora**

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

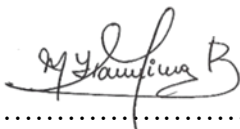
Yo, Dra. María Margarita Fanning Balarezo, docente asesora de la Tesis titulada: “Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo”, del (los) estudiantes (s): Nancy Elizabeth Chapoñan Cipriano y Teresa Hermelinda Bayona Salazar.

Titulada:

Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 10 de enero del 2024.



.....  
DRA. MARÍA MARGARITA FANNING BALAREZO  
DNI: 16450150  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2666-4935>  
ASESORA

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO



00070

Acreditada con Resolución N° 110-2018-SINEACE/CDAJHP

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Libro de Acta N° 04 Expediente 2114-2023-D-FE Folio N° 70  
Licenciada: NANCY EUZABETH CHAPOÑAN CIPRIANO y TERESA HERMELINDA BAYONA SALAZAR en la  
Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las 12:30  
horas del día miércoles 27 de diciembre 2023, Los señores Miembros del Jurado designados  
mediante Resolución N° 033-2023-D-FE  
PRESIDENTE: NORA ELISA SANCHEZ DE GARCIA  
SECRETARIO: MARIA ROSA VASQUEZ PEREZ  
VOCAL: ROSA AUGUSTA DEL CARMEN LARIOS AYALA

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:

SATISFACCIÓN DE LA MADRE CON RESPECTO AL CUIDADO ENFERMERO  
BRINDADO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DE  
CHICLAYO

patrocinada por el profesor

(a) DRA. MARIA MARGARITA FERNANDEZ SOLARDO

Presentada por el (los) Licenciados (as):

NANCY EUZABETH CHAPOÑAN CIPRIANO  
TERESA HERMELINDA BAYONA SALAZAR

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional: Área del Cuidado de  
Enfermería - Especialista en Pediatría

Sustentada la Tesis, formuladas las Preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las  
respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado, después de deliberar,  
declaró APROBADA por, UNANIMIDAD, la tesis con el calificativo de: NOY BUENO (18)  
debiendo consignarse en los ejemplares del informe las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

Nora Sandy de García  
PRESIDENTE

Rosa Larios Ayala  
VOCAL

Maria Rosa Vasquez Perez  
SECRETARIO

Maria Margarita Fernandez Solardo  
PATROCINADOR

## **DEDICATORIA**

A nuestro creador, porque con su sabiduría infinita, nos enseñó el camino para perseverar y realizar esta investigación, que no solo permitirá culminar esta especialidad, sino que aportará a la práctica de enfermería, para mejorar día a día el cuidado que brindamos.

A nuestras queridas familias, por su afecto, confianza y motivación constante que nos permitió cumplir uno más de nuestros objetivos, un logro más de nuestra formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A las madres de familia, cuyos hijos fueron cuidados en el Servicio de pediatría, por participar voluntariamente en este trabajo de investigación.

A la Dra. María Margarita Fanning Balarezo, por asesora la investigación, que con sus orientaciones aseguró la validez científica del estudio

## RESUMEN

**Objetivo:** identificar el nivel de satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo. **Método:** estudio cuantitativo, descriptivo transversal. La muestra calculada fue de 67 madres, seleccionados por muestro aleatorio simple. Se utilizó el cuestionario de satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, cuya validez fue de 0.9 y la confiabilidad de 0.821. **Resultados:** Solo el 50,7% de las madres, reportaron un nivel de satisfacción alto; el 34,3% alcanzó el nivel medio y el 14,9% bajo; las dimensiones con mayor insatisfacción fueron continuidad y seguridad del cuidado. Los aspectos que deben mejorarse son: en la dimensión cuidado humano: el respeto por la privacidad del niño, la explicación que da a la madre sobre el procedimiento que esta realizando y las muestras de afecto del enfermero (a); en el cuidado oportuno: la motivación a las madres para que realicen preguntas y la orientación sobre la salud y cuidado de su hijo (a); en continuidad: involucrar a la madre en el cuidado de su hijo (a), informar sobre el tratamiento que le coloca y administrar el tratamiento a la hora indicada; y en seguridad del cuidado: limpieza y ventilación de la habitación, mantener la confidencialidad del diagnóstico y el uso del uniforme limpio del enfermero (a). **Conclusión:** Cerca de la mitad de las madres reportan un nivel medio y bajo de satisfacción con el cuidado enfermero.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, enfermeras pediátricas, calidad de los servicios de salud (Tesauro DecS)

## ABSTRACT

**Objective:** to identify the mother's level of satisfaction with respect to the nursing care provided in the Pediatrics service of a hospital in Chiclayo. **Method:** quantitative, descriptive cross-sectional study. The calculated sample was 67 mothers, selected by simple random sampling. The mother's satisfaction questionnaire regarding nursing care was used, whose validity was 0.9 and reliability was 0.821. **Results:** Only 50.7% of mothers reported a high level of satisfaction; 34.3% reached the medium level and 14.9% low; The dimensions with the greatest dissatisfaction were continuity and security of care. The aspects that must be improved are: in the human care dimension: respect for the child's privacy, the explanation given to the mother about the procedure she is performing and the nurse's displays of affection; in timely care: motivation for mothers to ask questions and provide guidance on the health and care of their child; in continuity: involve the mother in the care of her child, inform about the treatment she is given and administer the treatment at the indicated time; and in safety of care: cleaning and ventilation of the room, maintaining the confidentiality of the diagnosis and the use of the nurse's clean uniform. **Conclusion:** About half of the mothers report a medium and low level of satisfaction with nursing care.

**Keywords:** Patient satisfaction, pediatric nurses, quality of health services (DecS Thesaurus)



## ÍNDICE

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>I. Diseño teórico.....</b>	<b>4</b>
1.1 Antecedentes de investigación.....	4
1.2 Base teórica .....	6
1.3 Definición operacional de la variable.....	10
<b>II. Diseño metodológico.....</b>	<b>12</b>
2.1. Diseño de investigación.....	12
2.2. Población y muestra.....	12
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
2.4. Método de procesamiento de la información.....	16
2.5. Principios éticos.....	16
<b>III. Resultados.....</b>	<b>17</b>
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>20</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>26</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>27</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Consentimiento informado	
Anexo 2: Cuestionario de satisfacción de la madre respecto al cuidado enfermero	
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.	
Anexo 4: Tablas de satisfacción de las madres con respecto al cuidado enfermero.	

## INTRODUCCIÓN

Con frecuencia es intensa la crisis situacional generada por la hospitalización de un hijo (a), no solo por la enfermedad que ponen en riesgo la vida del niño (a), sino también porque se deben adaptar a las modificaciones del entorno totalmente desconocido, que genera ansiedad y estrés, tanto al niño (a) como a los padre, situación que disminuye, cuando a uno de los progenitores (generalmente la madre) se le facilita la permanencia en el servicio, constituyéndose en un actor principal en la recuperación y bienestar del niño (a).

Todo este proceso, implica que los miembros de la familia reprogramen las actividades que cotidianamente desarrollaban, para brindarle cuidado, situación que les genera mucho estrés, porque son quienes toman decisiones sobre el tratamiento que recibe su hijo (a); por lo tanto, factores como el pronóstico desconocido de las enfermedades subyacentes, repetidas hospitalizaciones, la necesidad de recibir servicios de atención médica especializados y presenciar el dolor y el miedo de los niños aumentan la crisis de la familia <sup>(1)</sup>.

En ese contexto, las alianzas entre la madre o el cuidador principal y el equipo de salud es vital, ya que muchas veces ella, tienen la responsabilidad de comunicarse en nombre del niño (a) y será la responsable del cuidado después del alta, por lo tanto, debe estar familiarizada con todas las intervenciones que requiere el niño (a) cuando regresa a casa <sup>(2)</sup>.

Entender que la recuperación del niño (a) está asociado con la participación de la familia en la recuperación del niño (a), conllevó a flexibilizar las normas hospitalarias y se permitió la presencia de la madre u otro familiar, durante el tiempo de hospitalización de su hijo (a). Esta situación no solo tiene impacto en el bienestar del niño (a), sino también, permite que la madre perciba el cuidado enfermero, lo que puede causar satisfacción o no.

La percepción sobre el cuidado enfermero que tiene la madre, se constituye en un indicador importante de la calidad del cuidado, que permite conocer en qué medida las expectativas de las madres con respecto al cuidado enfermero fueron cumplidas. Estudios revelaron una

correspondencia directa entre satisfacción y colaboración, es decir, a mayor satisfacción de la madre, mayor colaboración con el régimen terapéutico.

Por otra parte, el enfermero (a) al conocer la opinión de las madres, puede detectar las fortalezas y debilidades e implementar estrategias para mejorar y compensar las expectativas de las madres, referidas a las necesidades de su hijo (a) y las de ella, lo que facilita la recuperación y/o bienestar del niño (a) y de la madre, todo ello, demanda de una mayor dotación del personal y de capacitación constante del personal <sup>(3)</sup>.

Dado el impacto de la satisfacción en la mejora de los servicios de salud, se han realizado varias investigaciones a nivel internacional, destacando el estudio realizado por Kamimura A et al <sup>(4)</sup>, quien reveló que entre el 47,1% y el 96,7% de los padres estaban satisfechos con los servicios de salud. A nivel nacional, el estudio realizado por el MINSA <sup>(5)</sup> en las 25 regiones concluyó que el 70,1% de los usuarios están satisfechos con los servicios de salud; correspondiéndoles, 66,3% al Ministerio de Salud, 68,2% a EsSalud, 87,1% a las clínicas y 82,7% a las FFAA y P.

Entre los aspecto que más se destacan en este tipo de estudio, son los servicios referidos al cuidado enfermero <sup>(6)</sup>, teniendo mayor trascendencia los brindados en el área de Pediatría, porque, al estar la madre las 24 horas acompañando a su hijo (a), tiene más oportunidad de observar todas las intervenciones y actitudes del personal de enfermería, comparando sus expectativas con sus percepciones, por lo tanto, la valoración que ellas realizan sobre el cuidado enfermero es muy beneficioso, tanto para detectar fortalezas como oportunidades.

En el servicio, escenario de la investigación, se ha observado actitudes diversas por parte de la enfermera (o), unas revelan empatía, y otras, indiferencia para con las madres, quienes generalmente permanecen con su niño (a) durante su estancia hospitalaria. Se evidenció por ejemplo que, algunas enfermeras (os) preguntan a las madres sobre sus inquietudes y le responden de forma clara acorde a su nivel de instrucción; sin embargo, otras responden diciéndoles que no les pueden brindar información, ya que esa función le corresponde al médico. También las madres muestran su temor y desconfianza con respecto a las habilidades técnicas

de algunos de los profesionales de enfermería, generando incluso hostilidad y recelo en la relación madre- enfermera (o).

Lo descrito, generó la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo en septiembre y octubre del 2023? El objetivo, que guio el estudio fue identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto al cuidado enfermero en el escenario y periodo antes mencionado. Los objetivos específicos fueron cuatro, dirigidos a identificar el nivel de satisfacción de la madre con respecto a las dimensiones del cuidado: humano, oportuno, continuo y seguro, brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo en el periodo antes indicado.

Este estudio se sustenta en los problemas observados en los hospitales, tanto a escala nacional como local, debido a que en nuestra labor diaria algunas madres están insatisfechas con el cuidado enfermero a los niños hospitalizados; siendo ellos lo más indefensos, que dependen de un cuidado eficaz y sobre todo humano por parte de los enfermeros (as). Por lo tanto, es importante conocer la satisfacción de las madres porque es un indicador de la calidad del cuidado <sup>(7)</sup> y porque permitirá aplicar nuevas estrategias para mejorar el cuidado de enfermería, detectándose las dimensiones vulnerables, con lo cual se podrán formular planes de mejora integrando a los padres en este proceso.

Asimismo, los resultados brindan información útil para que las escuelas de enfermería incorporen en sus programas de investigación temas relacionados con el cuidado humanístico de los pacientes pediátricos y sus familias.

# **CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO**

## **1.1. Antecedentes de investigación**

### **1.1.1. Internacionales**

Padrón Ordoñez PK <sup>(8)</sup> EN Ecuador en el 2022 identificó la satisfacción de los usuarios de los servicios de urgencias pediátricas, desde la perspectiva del usuario o de los pares. La información recolectada mostró que el 12,2% estaban satisfechos. La dimensión de mayor satisfacción fue la tangibilidad (23%). Se concluyó que la mayoría de los usuarios están muy insatisfechos con la respuesta hospitalaria en el servicio de Emergencia Pediátrica y que la satisfacción depende de tres condiciones: las necesidades de los usuarios, las partes interesadas y el tipo de atención involucrada.

En Ecuador en el 2019 Baloy G <sup>(9)</sup>, evaluó la satisfacción de los padres de los niños atendidos por las enfermeras del hospital del Sur, concluyendo que el 84% de familiares, estaban satisfechos, el 10% poco satisfechos y el 6% completamente insatisfechos; por lo tanto, el nivel de aceptación es alto entre los cuidadores o familiares de los niños (as) atendidos en dicha institución.

Vera M <sup>(10)</sup>, en el 2018 evaluó la satisfacción de los usuarios de los servicios de urgencias pediátricas de un hospital de Ecuador. El estudio se realizó con 357 padres de los niños (as). El mayor porcentaje de insatisfacción fueron en las dimensiones confiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad.

### **Nacional**

En Piura, Chiroque P <sup>(11)</sup> investigó la satisfacción materna con el cuidado brindado por las enfermeras en la unidad de hospitalización pediátrica. Los resultados muestran que el 77,1% de los participantes alcanzan un nivel de satisfacción promedio; las dimensiones estudiadas fueron: tecnológica científica, interpersonal y ambiental, concluyendo que el nivel de satisfacción de la mayoría de madres fue moderado.

Fretel Quiroz et al <sup>(12)</sup>, investigaron en Pucallpa, la satisfacción materna con respecto al cuidado de los niños hospitalizados en el servicio de Pediatría, identificando que el 51,6% expresaron su satisfacción, mientras que el 25,8% manifestaron insatisfacción.

En Arequipa Chara C y Lorena C <sup>(13)</sup> determinaron la satisfacción materna con respecto al cuidado enfermero en el servicio de pediatría de los hospitales de la región, concluyendo que el 58% de las madres estaban moderadamente satisfechas.

Fasando S <sup>(14)</sup>, identificó la satisfacción materna respecto al cuidado enfermero al niño internado en el servicio de Pediatría de un hospital de Lima, concluyendo que el 50% alcanza un nivel de satisfacción media y sólo el 24% un nivel alto. El 84,2% de madres refieren que los enfermeros (as) brindan atención rutinaria e incluso el 6,2% califica que la atención como de bajo nivel.

### **Local**

En Ferreñafe en el 2022, identificaron la relación entre calidad de atención y satisfacción materna en los servicios de urgencias pediátricas de un hospital de esa localidad, concluyendo que hay relación entre ambas variables. Prevaleció el nivel bajo de satisfacción y calidad <sup>(15)</sup>.

El estudio realizado en el Hospital Regional Lambayeque, identificó el nivel de satisfacción de las madres con el cuidado enfermero a los niños ingresados en un hospital infantil. Los resultados mostraron que el 83% de las madres se mostró muy satisfecha, el 11% satisfecha y el 6% insatisfechas. La dimensión mejor valorada fue la ambiental, donde el 83% se mostró muy satisfecha, y la menos ponderada fue la interpersonal, donde el 16% mostraron insatisfacción. Se concluyó que la atención que brindan las enfermeras a los niños tiene un atributo de calidad, por ello las madres están muy satisfechas con el cuidado enfermero <sup>(16)</sup>.

## **1.2. Base teórica**

Las personas que requieren servicios de salud, desean que estos sean de calidad porque genera confiabilidad, confianza y prestigio <sup>(2)</sup>; todo ello, crea un nivel alto de satisfacción, fenómeno conductual entendido como la actitud agradable o desagradable hacia determinadas situaciones o servicios, resultados de la diferencia entre expectativas y percepción que esta influenciada por la cultura, nivel de instrucción, etnia, entre otros factores <sup>(17)</sup>.

Entre los indicadores para evaluar la calidad de los servicios sanitarios, está cobrando notoriedad, el nivel de satisfacción de los usuarios que depende de la calidad de los servicios de salud y del tratamiento recibido; por lo tanto, conocer los resultados de la satisfacción del usuario es indispensable para implementar estrategias que no siempre esta referido a incrementar el número de personal, mejorar infraestructura, equipo y mobiliario, a veces, se trata de algo más complejo como el cambio de paradigmas del personal que brinda el servicio, de hacer uso razonable de los recursos y de mejorar la gestión del servicio, porque la satisfacción es el resultado de comparar la experiencia con las expectativas <sup>(18)</sup>.

Son varias las dimensiones que se toman en cuenta para valorar los servicios de salud, uno de ellos esta referidos al trato, a las relaciones que se establecen entre el personal de salud y el usuario, son trascendentales, porque les genera confianza y credibilidad, el usuario se siente respetado, comprendido y seguro que le ayudaran a satisfacer sus necesidades <sup>(19)</sup>.

Varios estudios han identificado el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, utilizando diversos instrumentos; así lo demostró un estudio sistemático cualitativo, en el que, de 65 artículos revisados, se encontraron 38 instrumentos que evaluaban entre 1 a 13 dominios; entre esos dominios figuraba el cuidado enfermero <sup>(20)</sup>.

En otras palabras, dado que la satisfacción es una percepción personal subjetiva, a veces independiente de la relación entre el receptor del cuidado y los servicios percibidos <sup>(24)</sup>, debe ser analizada con mucho cuidado para identificar con la mayor objetividad posible las fortalezas y debilidades de los servicios de salud.

Los cuidados de enfermería con calidad deben ser holística, abarcando aspectos biológicos, psicológicos, sociales, culturales y espirituales. Este cuidado se basa en el conocimiento científico y se manifiesta a través de procesos de interacción, como la relación interpersonal terapéutica, la educación a individuos, familias o grupos, y la orientación. Además, se apoya en las transiciones, ayudando a las personas a adaptarse a los cambios debido al desarrollo, crecimiento, enfermedad o cualquier otra circunstancia que provoque un cambio en su interacción con el entorno. En este marco, la calidad del cuidado se mide por cuán bien un bien o servicio específico cumple con las expectativas del usuario o con ciertos estándares tecnológicos o científicos, los cuales se expresan a través de normas específicas. <sup>(21)</sup>

Pues el cuidado holístico se refiere a una práctica que busca sanar a la persona en su totalidad, considerando la conexión entre el cuerpo, la mente, las emociones, el espíritu y el entorno que nos rodea. También es un enfoque de atención que trata al paciente como un todo, teniendo en cuenta tanto sus aspectos físicos como mentales y emocionales. Es un principio fundamental en la labor diaria de los profesionales de enfermería, ya que su objetivo es preservar, mantener y restablecer el cuidado integral de la vida del paciente <sup>(21)</sup>.

Por otro lado, la atención integral implica un conjunto de acciones coordinadas con el propósito de satisfacer las necesidades esenciales para preservar la vida, así como aquellas relacionadas con el desarrollo y aprendizaje humano, adaptándose a las características, necesidades e intereses de cada individuo. También se basa en un enfoque biopsicosocial que se brinda a los pacientes, sus familias y la comunidad, a través de acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Para lograr esto, se requiere de equipos de trabajo multidisciplinarios que realicen acciones interdisciplinarias, siguiendo un proceso continuo de atención <sup>(22)</sup>.

De acuerdo con Donabedian, la calidad se define como la maximización de los beneficios para el usuario a través de la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada, teniendo en cuenta las necesidades del paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, todo ello en consonancia con los valores sociales predominantes. <sup>(22)</sup>



En el documento "Normas de Gestión de la calidad del cuidado enfermero" (2008) del Colegio de Enfermeros del Perú, se toma en cuenta la propuesta de Avedis Donabedian, quien plantea tres dimensiones para evaluar la calidad de la atención. Estas dimensiones incluyen los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales establecidas entre el proveedor de atención y el usuario, y el contexto o entorno en el que se brinda la atención. Estas dimensiones son consideradas importantes para garantizar una atención de calidad en enfermería. <sup>(23)</sup>

Pues el cuidado, Según el Código de Ética y Deontología del profesional de enfermería en Perú enfatiza el compromiso de proporcionar cuidados que sean humanos, cálidos, continuos, oportunos y seguros <sup>(24)</sup>. De manera similar, la OMS (2020) indica que la calidad del cuidado aumenta la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y es coherente con el desarrollo profesional. Esta calidad de atención incluye la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación del niño en hospitalización <sup>(25)</sup>.

En este contexto, la calidad se percibe cuando un servicio de atención en salud se brinda de manera eficiente. En el caso específico del cuidado brindado por las enfermeras, se describen cuatro dimensiones de calidad: humana, oportuna, continua y segura. Estas dimensiones resaltan la importancia de un enfoque centrado en el paciente, la atención oportuna y sin interrupciones, así como la seguridad en la prestación de los cuidados.

Para esta investigación, las autoras eligieron aplicar un instrumento que valora cuatro dimensiones del cuidado: humana, oportuna, continua y segura <sup>(17-26)</sup>

- Humana, referido a la relación intrapersonal que establece el personal de enfermería con las personas cuidadas y la familia, la que debe caracterizarse por ser respetuosa, cortés, clara, y empática; enfocándose en las múltiples dimensiones del ser humano.
- Oportuna, referido al momento en que el personal de enfermería responde a los requerimientos de sus sujetos de cuidado, inclusive anticipándose a sus necesidades.

- Continua, es decir, sin interrupciones, porque independientemente de los cambios de turno del personal, las necesidades deben estar cubiertas, por ello, se demanda claridad en los planes de cuidado, establecimiento de responsabilidades e información verbal y escrita completa <sup>(27)</sup>.
- Seguridad, no solo otorgada por la infraestructura, mobiliario y equipo, sino también por la experticia de los profesionales, que crea confianza en los usuarios <sup>(28)</sup>.

Específicamente cuando hablamos de los servicios del profesional de enfermería, debemos enfocarnos en el cuidado que brinda al niño (a) enfermo, sino también en la madre, que es quien está atravesando una crisis situacional que le ocasiona angustia, miedo y temor, por lo tanto, ella también es sujeto de cuidado a la vez que brinda cuidado y es una aliada estratégica para el profesional de enfermería <sup>(9)</sup>. En esta perspectiva, el profesional de enfermería brinda cuidado, sustentado en los “Factores caritas” propuesto por Watson <sup>(30,31)</sup>, para asegurar que este sea humanizado.

Este cuidado se viabiliza a través de un proceso sistemático, científico y empático aplicando su metodología específica y la relación de ayuda, asegurando con ello, no solo su carácter humano, sino también continuo, oportuno y seguro. En este escenario, la madre, que permanece con el niño (a) puede observar no solo, la experticia del enfermero (a) cuando realiza intervenciones para satisfacer las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales, inter e intrapersonales de su hijo (o); sino también, puede dar testimonio, de cómo es involucrada en el plan de cuidados y cómo la preparan para que pueda continuar con esos cuidados; todo ello, en un ambiente de respeto a sus costumbres y creencias, en el que se le brinda información clara y detallada, sintiéndose también cuidada <sup>(32)</sup>.

### **1.3. Definición operacional de la variable**

- Satisfacción de la madre con el cuidado enfermero, es el resultado de la aplicación de un cuestionario que revela su agrado o no con respecto al cuidado enfermero en cuatro dimensiones: humano, oportuno, continuo y seguro.
- Dimensión humana, referida al resultado de la aplicación del cuestionario que mide la satisfacción de la madre con respecto a la relación interpersonal entre los profesionales de enfermería y el niño (a).
- Dimensión oportuna, referida al resultado de la aplicación del cuestionario que mide la satisfacción de la madre con respecto a los momentos y la capacidad de respuesta del profesional de enfermería a las necesidades de su niño (a).
- Dimensión continuidad, referida al resultado de la aplicación del cuestionario que mide la satisfacción de la madre con respecto a las coordinaciones entre el personal de enfermería y otros miembros del equipo de salud que asegure que las intervenciones planificadas se desarrollen de acuerdo a lo establecido para satisfacer las necesidades de su hijo (a).
- Dimensión seguridad, es el resultado de la aplicación del cuestionario que mide la satisfacción de la madre con respecto a las condiciones de la infraestructura, mobiliario, equipo y experticia del personal de enfermería.

## Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA/ ÍNDICES	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo cordial.</li> <li>• Identificación por su nombre.</li> <li>• Trato amable.</li> <li>• Respeto.</li> </ul>	Bajo: $\leq 19$ pts. Medio: 20 a 24 p. Alto: $\geq 25$ pts.	Ordinal	Encuesta/ Cuestionario
	Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por preocupaciones.</li> <li>• Orientación clara y coherente.</li> <li>• Información con respecto a las normas del servicio.</li> </ul>	Bajo: $\leq 15$ pts. Medio: 16 a 19 p Alto: $\geq 20$ pts	Ordinal	
	Continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación para el cuidado de niños hospitalizados.</li> <li>• Inquietud por la evolución del niño (a).</li> <li>• Continuidad de cuidados en el hogar.</li> </ul>	Bajo: $\leq 15$ pts. Medio: 16 a 19 P Alto: $\geq 20$ pts.	Ordinal	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad ambiental.</li> <li>• Seguridad al efectuar el procedimiento.</li> <li>• Explicación antes del procedimiento.</li> </ul>	Bajo: $\leq 20$ pts. Medio: 21 a 26 p. Alto: $\geq 27$ p.	Ordinal	

## CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.1. Diseño de investigación

Estudio cuantitativo, con diseño descriptivo transversal <sup>(33)</sup> que permitió medir la satisfacción de las madres con respecto al cuidado enfermero que le brindaron a su hijo (a) cuando fue hospitalizado en un hospital de Chiclayo en el servicio de Pediatría.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

La población se conformó con todas las madres de los niños (as) hospitalizados en los meses de septiembre y octubre del 2023, en el servicio de Pediatría de un Hospital de Chiclayo quedando constituida por 80 madres.

#### *Criterios de inclusión*

- Madres de niños (as) hospitalizados en el servicio de Pediatría por lo menos dos días, que desearon participar en el estudio, previo al consentimiento informado (Anexo 1).

#### *Criterios de exclusión*

- Madres analfabetas o quechua hablantes.

Para calcular el tamaño de la muestra se usó la fórmula de poblaciones conocidas, el valor de Z fue de 1,96 y el error fue de 5%, obteniéndose que el número de unidades de análisis es de 67 madres que cumplieron con los criterios de inclusión.

Para seleccionar a las participantes, se utilizó el muestreo aleatorio simple <sup>(33)</sup>

Las características de las madres que participaron en el estudio se muestran a continuación:

**Tabla 1**

Particularidades demográficas y socio culturales de las participantes del estudio

Características		Frecuencia	Porcentaje
EDAD	12-20años	10	14,9
	21-30años	23	34,3
	31-40años	27	40,3
	41-50años	7	10,4
	Total	67	100,0
ESTADO CIVIL	Conviviente	36	53,7
	Soltera	17	25,4
	Casada	14	20,9
	Total	67	100,0
GRADO INSTRUCCION	Primaria	4	6,0
	Secundaria	39	58,2
	Superior	24	35,8
	Total	67	100,0
OCUPACION	Ama casa	36	53,7
	Estudiante	8	11,9
	Obrera	3	4,5
	Comerciante	10	14,9
	Profesional	10	14,9
	Total	67	100,0

*Fuente: Base de datos de estudio. Información obtenida de la encuesta*

Se observa que la mayoría de madres su edad es de 31 a 40 años (40,3%), seguida de las 21 a 30 años (34,3%); en cuanto al estado civil el 53.7% son convivientes; en relacion al grado de instrucción la mayoría ( 58,2%) tiene estudios secundarios, seguido de superior (35,8%) y en cuanto a ocupación el 53,7% son amas de casa y en el mismo porcentaje (14,9%) son comerciantes o ejerce su profesión.

Con respecto a las características sociodemográficas de los niños (as) hospitalizados se presenta la siguiente tabla:

**Tabla 2**

Particularidades de los niños (as) hospitalizados en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.

Características		Frecuencia	Porcentaje
EDAD NIÑO	1 mes - 11 meses	18	26,9
	1 a 3 años	25	37,3
	4 a 6 años	18	26,9
	7 a 10 años	6	9,0
	Total	67	100,0
SEXO NIÑO	Femenino	46	68,7
	Masculino	21	31,3
	Total	67	100,0
TIEMPO HOSPITALIZACION	2 - 4 días	16	23,9
	5 - 7 días	32	47,8
	8 - 10 días	18	26,9
	más de 10 días	1	1,5
	Total	67	100,0
FRECUENCIA HOSPITALIZACION	Primera vez	34	50,7
	Segunda vez en el año	32	47,8
	Tercera vez en el año	1	1,5
	Total	67	100,0

*Fuente: Base de datos de estudio. Información obtenida de la encuesta*

Se observa que el 68% fueron mujeres; con respecto a la edad, la mayoría (37,3%) de niños (as) hospitalizadas tenían entre 1 a 3 años, pero también, el 26,9% corresponden a los niños de 1 mes a 11 meses y los de 4 a 6 años. En cuanto a los días de hospitalización el 47,8% tuvieron una estancia hospitalaria de 5 a 7 días, seguido de un 26,9 % con una estancia de 8 a 10 días. Para el 50,7% de niños (as) fue su primera hospitalización, y para el 47,8% fue su segunda experiencia hospitalaria.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta, para aplicar como herramienta un cuestionario denominado: Satisfacción de la madre respecto al cuidado enfermero, brindando en el Servicio de Pediatría, que fue tomado del estudio de Salhuana <sup>(17)</sup> y modificado por las investigadoras (Anexo 2).

El cuestionario consta de tres partes: la primera, para los datos de la madre; la segunda, para los datos del niño (a) hospitalizado y la tercera, para los aspectos específicos sobre la satisfacción de la madre, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones, empleándose para esta parte 26 ítems con una escala tipo Likert, distribuidos de la siguiente manera: para la dimensión humana, se presentan ocho ítems (1,2,3,4,5,8,23 y 25); para la dimensión continuidad, se presentan cinco (12,13,16,17 y 19); para la dimensión oportuna se presentan seis (6,7,9,10,14 y 24) y para la dimensión seguridad se presentan siete (11,15,18,20,21,22 y 26).

Para la valoración global de la satisfacción de la madre se tiene en cuenta el siguiente puntaje:

- Satisfacción baja:  $\leq$  a 76 puntos.
- Satisfacción media: 77-86 puntos
- Satisfacción alta:  $\geq$  87 puntos

Para medir la satisfacción por dimensiones se consideró el siguiente puntaje:

se evaluarán de la siguiente manera:

Dimensión humana:  $\leq$  19pts: Bajo; 20 a 24pts: Medio;  $\geq$  25pts: Alto.

Dimensión oportuna:  $\leq$  15pts: Bajo; 16 a 19pts: Medio;  $\geq$  20pts: Alto.

Dimensión continuidad:  $\leq$  15pts: Bajo; 16 a 19pts: Medio;  $\geq$  20pts: Alto.

Dimensión seguridad:  $\leq$  20pts: Bajo; 21 a 26pts: Medio;  $\geq$  27pts: Alto.

Los ítems inversos del cuestionario son el 6, 10,13, 17 y 19

Este instrumento ya fue usado en un escenario similar, por Salhuana Atúncar <sup>(17)</sup>, la validez del instrumento es de 91%. Este instrumento no se hizo ninguna variación y posterior a la aplicación



del instrumento, las investigadoras volvieron a calcular la confiabilidad, obteniendo un resultado de 0.821 alfa de Cronbach, alcanzando una confiabilidad alta (Anexo N° 3).

#### **2.4. Método de procesamiento de la información**

Con los datos recolectados tras la aplicación del cuestionario, se procedió a procesarlos con el programa SPSS versión 26, se utilizó la estadística descriptiva utilizando la moda, mediana y frecuencia. Los datos se presentan a través de tablas o figuras y la discusión se realizó teniendo en cuenta el marco teórico.

#### **2.5. Principios éticos.**

Se aplicaron estrategias para asegurar la aplicación de la ética en la investigación con seres humanos planteado en el Reporte Belmont <sup>(34)</sup>, por ello, las investigadoras se aseguraron que el estudio no origine ningún riesgo para las madres, por el contrario, los resultados del estudio, permitirán identificar los aspectos que son susceptibles de mejora. Por otro lado, se procedió al consentimiento informado, explicando a cada madre, en que consiste su participación, que es voluntaria, anónima y confidencial. Finalmente, el principio de justicia se aseguró con la aplicación del muestreo aleatorio simple y se brindó un trato justo y equitativo a los participantes.

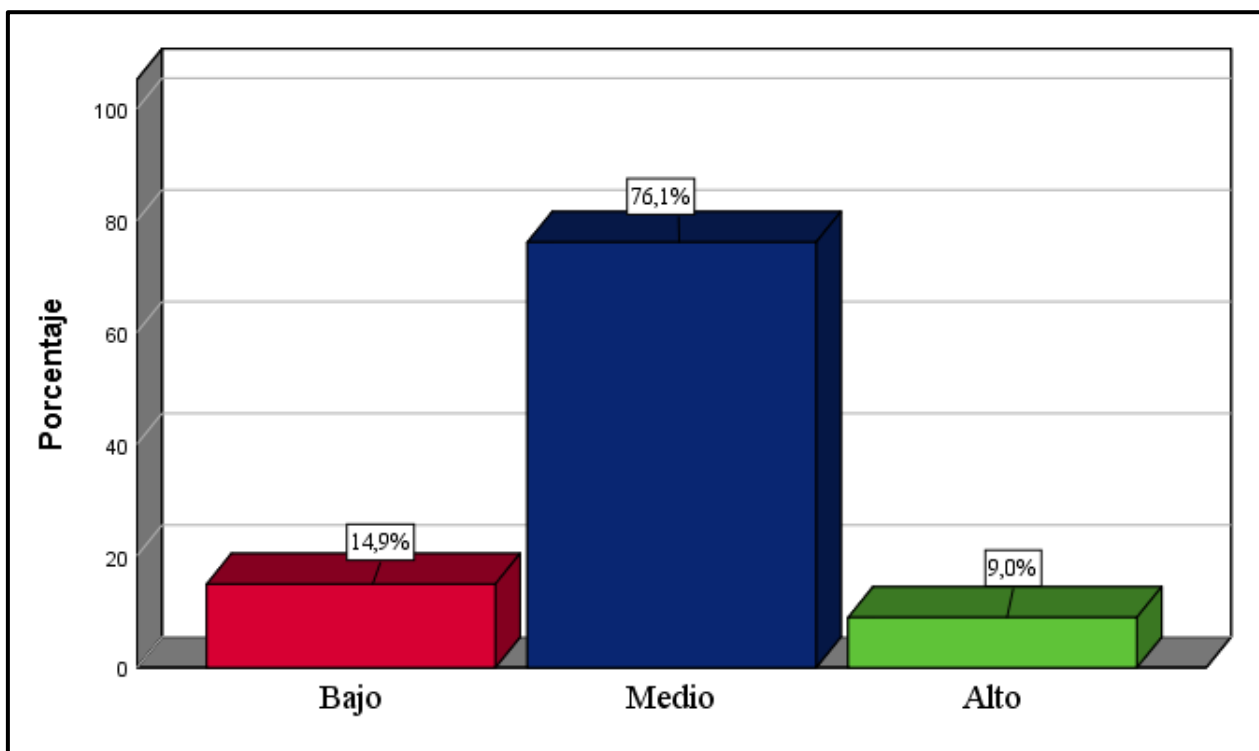
### CAPÍTULO III: RESULTADOS

Los datos con respecto a la variable en estudio se muestran en las siguientes tablas:

**Tabla 3:** Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.

Nivel	Número	Porcentaje
Bajo	10	14,9
Medio	23	34,3
Alto	34	50,7
Total	67	100,0

Los resultados muestran que sólo el 50,7% de madres reportan un nivel de satisfacción alta, el 14,9 % un nivel bajo y el 34,3% medio.



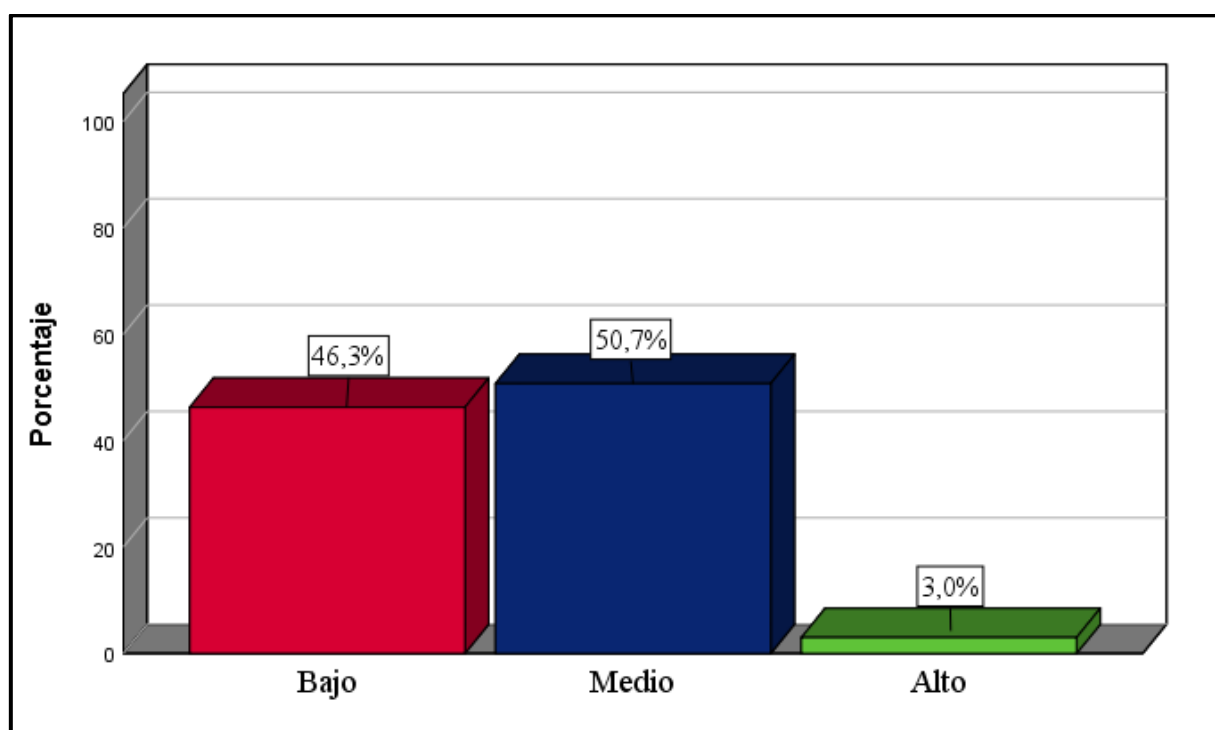
**Figura 1:** Satisfacción de la madre con respecto a la dimensión humana del cuidado enfermero en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.

Se observa que el 76,1% y 14,9% de las madres tiene un nivel de satisfacción medio y bajo respectivamente con respecto a la dimensión humana del cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría.

**Tabla 4:** Satisfacción de la madre con respecto a la dimensión oportuna del cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.

Nivel	Número	Porcentaje
Bajo	12	17,9
Medio	46	68,7
Alto	9	13,4
Total	67	100,0

En la dimensión oportuna, se observa que el 68,7% de madres tiene una satisfacción media y el 17,9 satisfacción baja.



**Figura 2:** Satisfacción de la madre con respecto a la dimensión continuidad del cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.

La mayoría de madres el 50,7% alcanza un nivel medio de satisfacción e incluso el 46,3% reportó un nivel baja de satisfacción con respecto a la continuidad del cuidado.

**Tabla 5:** Satisfacción de la madre con respecto a la dimensión seguridad del cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.

Nivel	Número	Porcentaje
Bajo	21	31,3
Medio	34	50,7
Alto	12	17,9
Total	67	100,0

En la dimensión de seguridad el 50,7% de madres reportó un nivel medio de satisfacción y el 31,3% reportó el nivel bajo.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Después de describir y analizar los datos obtenidos del estudio, pasamos a la discusión y conclusión que consolida los hallazgos encontrados.

Con respecto a los datos sociodemográficos de la madre la mayoría de ellas, tenían entre 31 a 40 años de edad (40,3%), seguida de las 21 a 30 años (34,3%); en cuanto al estado civil el 53,7% son convivientes; en relación al grado de instrucción la mayoría ( 58,2%) tiene estudios secundarios, seguido de superior (35,8%) y en cuanto a ocupación el 53,7% son amas de casa y en el mismo porcentaje (14,9%) son comerciantes o ejerce su profesión, concluyendo que el mayor porcentaje de la madre son adultos jóvenes, tienen estudios secundarios y son amas de casa. Estos factores pueden influenciar en la satisfacción de la madre, la experiencia, la madurez emocional y el conocimiento son adquiridas a lo largo de la vida provocan diferentes percepciones y expectativas de calidad en el cuidado del niño hospitalizado.

Así mismo, en los datos sociodemográficos de los niños hospitalizados, el 68% fueron mujeres; la mayoría (37,3%) tenían entre 1 a 3 años, y el 26,9% entre 1 mes a 11 meses y 4 a 6 años. El 47,8% tuvieron una estancia hospitalaria de 5 a 7 días, y el 26,9 % 8 a 10 días. Para el el 47,8% de los niños fue su segunda experiencia hospitalaria. Estos aspectos, impactan en los niños, porque cuando son admitidos en un hospital, su vida da un giro drástico, dado que el hospital se convierte en su entorno principal por días, semanas o incluso meses y durante esta experiencia el niño sufre una serie de cambios (físicos, biológicos, psicológicos), por tanto, la presencia de la madre es sumamente importante, ya que no solo reduce los miedos de los niños sino que también les ayuda a adaptarse a las nuevas condiciones <sup>(29)</sup>.

Por lo tanto, la participación de la madre en el cuidado del niño es muy importante porque el niño puede asumir con mas facilidad los procedimientos a los que es sometido durante su hospitalización. La cantidad de experiencias hospitalarias que tiene un niño puede influir en su respuesta emocional, ya que se encuentra expuesto a estrés constante y repetitivo debido a la hospitalización, lo que puede causarle angustia, pérdida de apetito empeorando su estado de salud. Sin embargo, hay niños que, gracias a su capacidad de adaptación, parecen ajustarse a

cualquier circunstancia que deben enfrentar. Por lo tanto, la relación de un niño con un hospital depende de la duración y la frecuencia de su estancia, así como del tipo de experiencias a las que se le somete. Por esta razón, la presencia de la madre es crucial ya que ella está constantemente pendiente del cuidado de su hijo y puede ayudar a mantener una rutina y un sentido de normalidad para el niño, lo que es fundamental para la recuperación y el bienestar del niño (a) <sup>(29)</sup>.

La presencia de la madre durante la hospitalización, es sin duda, un recurso que ayuda a medir la calidad del cuidado, al conocer su nivel de satisfacción con respecto al cuidado que brinda la enfermera (o). El estudio reveló que la satisfacción global de las madres sobre el cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo, es alto, solo en el 50,7%, el 34,3% reportó un nivel medio e incluso el 14,9% bajo; resultados similares a los presentados por Coronado <sup>(35)</sup> y Casani <sup>(36)</sup>; pero difieren de lo reportado por Bastos <sup>(37)</sup>, quien concluyó que sólo el 25.8% expresó total satisfacción.

Dado que la satisfacción de los usuarios es un indicador de la calidad, es preocupante, que solo la mitad de las participantes consideren que el cuidado enfermero es de calidad. Se identificaron en cada dimensión aspectos que requieren ser mejorados, porque, el cuidado de la persona, sobre todo de niños (as) demanda la satisfacción del 100% de las madres, al considerar que el enfermero (a) brinda cuidado humano, oportuno, seguro y continuo.

El cuidado enfermero humano, se distingue por adoptar una visión integral de la persona, centrándose en sus necesidades fundamentales, así como en sus valores y experiencias personales, por ello, su esencia radica en brindar una atención integral, con el objetivo de garantizar y preservar su salud. Esto implica tener en cuenta los sentimientos y emociones del paciente durante todo el proceso. Por lo tanto, el enfermero (a) no solo debe poseer habilidades técnicas y conocimientos científicos actualizados, sino que también debe actuar como un agente humanitario <sup>(38)</sup>.

Por ende, el cuidado humanizado se centra no solo en la enfermedad, sino también en la persona que está siendo atendida, permitiendo que los sentimientos hacia los demás se reflejen en la

atención a los pacientes. Esto es parte esencial de la labor de enfermería, que implica establecer un contacto cercano con el paciente y ayudarlo a recuperar su independencia y autonomía. Esto se logra a través de la comprensión, escucha activa, comunicación y la aceptación <sup>(39)</sup>.

Con respecto a la dimensión humana, se identificó que el 76,1% y 14,9% de madres tiene un nivel de satisfacción medio y bajo respectivamente, situación que es preocupante, porque nos alerta sobre la deshumanización del cuidado, pues la deshumanización en el ámbito de la salud, especialmente en la enfermería, es un problema serio que puede afectar la calidad del cuidado y la relación entre el personal de salud y los pacientes. Se refiere a la pérdida de cualidades humanas como los valores, el amor, la compasión y las creencias morales, lo que puede llevar a un desempeño inadecuado de las funciones y a una falta de calidad en el cuidado <sup>(40)</sup>.

Existen diversas causas de deshumanización en enfermería, como la falta de reconocimiento de la dignidad de las personas, la automatización de la atención, la cosificación del paciente, la ausencia de calidez humana, el trato desigual y la indiferencia en el trato personal <sup>(40)</sup>. Estos factores pueden debilitar la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes, lo que a su vez puede generar una pérdida de confianza por parte de los pacientes y limitar al profesional a realizar únicamente tareas técnicas, degradando así la condición humana.

Los riesgos derivados de la deshumanización en enfermería son significativos. Además de la pérdida de confianza por parte de los pacientes, también se puede producir una disminución en la satisfacción del paciente, un aumento en los errores y una falta de empatía. Por lo tanto, es crucial abordar este problema y promover una atención de calidad que tenga en cuenta la dignidad y los valores humanos <sup>(41)</sup>. Este problema conduce a un desempeño deficiente de la enfermería y a una mala calidad del cuidado, lo que genera una brecha en la relación enfermera-paciente.

El nivel de satisfacción medio y bajo de la madre en esta dimensión, es porque un porcentaje considerable consideran que no se respeta la privacidad del niño (45%), la explicación que da a la madre sobre el procedimiento que esta realizando al niño(a) (43%) y las muestras de afecto del profesional de enfermería (42%) (Anexo 4, Tabla 1). Esto puede deberse el exceso de carga

laboral que les resta tiempo para empatizar con la madre y niño, y acudir inmediatamente al llamado cuando solicita la madre de su niño hospitalizado, tal como lo menciona Aguirre-Paz J<sup>(42)</sup>. Por lo tanto, se debe gestionar se incremente la dotación de personal para este servicio y se implementen otras estrategias de capacitación para asegurar el trato humano al niño (a) y la madre<sup>(43)</sup>.

En la dimensión cuidado oportuno, se encontró que el 68,7% de madres tiene una satisfacción media y el 17,9% bajo, porque señalan que la enfermera no motiva a la madre para que realice preguntas y solicite orientación sobre la salud y cuidado de su niño; y tienen un nivel medio el 83% y 66% porque consideran que la enfermera asiste de buena gana a su niño a petición de la madres y explican las normas del servicio, respectivamente (Anexo 4 Tabla 2).

Pareja<sup>(44)</sup> y Véliz et al<sup>(45)</sup> identificaron un nivel de satisfacción media o moderada en la dimensión oportuno, que es fundamental para asegurar la calidad del cuidado, que se refiere a brindar a los pacientes una atención óptima cuando la necesitan, independientemente del diagnóstico y tipo de tratamiento<sup>(43)</sup>.

Ante ello, es importante implementar actividades como: relación afectiva madre/hijo y enfermera, informar sobre las normas del servicio, realzar una comunicación asertiva y efectiva, respetar la dignidad de la persona brindando orientación oportuna de forma clara, adecuada al nivel de instrucción y la cultura de las madres, promover su participación en el cuidado del niño en el servicio y en el hogar.

La continuidad del cuidado, es llevar a cabo las diversas actividades siguiendo un orden preciso y sin interrupciones. Desde el momento en que el paciente llega a solicitar el servicio hasta el momento en que se retira, el enfermero (a) debe realizar una serie de acciones para asegurar una atención continua y satisfactoria<sup>(45,46)</sup>.

En esta dimensión se encontró que el 50,7% de madres alcanza un nivel medio de satisfacción e incluso el 46,3% un nivel bajo. Situación que es preocupante porque las madres consideran que las enfermeras no las involucran en el cuidado de su hijo (a) (72%), no brindan el tratamiento



a su bebe en la hora programada (57%) y refieren que están ocupada para escuchar las preguntas o inquietudes sobre el cuidado de su niño (a) (22%) (Anexo 4, tabla 3).

Los resultados son parecidos a lo identificado en los estudios de Janapampa<sup>(47)</sup>, pero difieren de lo presentado por Mellado Huamaní, C. D<sup>(48)</sup>.

La dimensión de continuidad, implica no sólo continuidad en relación al tiempo sino también al espacio, implica el control del cuidado. Es decir, es el grado en que el cuidado o las intervenciones proporcionadas al niño (a) se coordinarán entre los médicos y otros profesionales a lo largo del tiempo.

La dimensión de la seguridad del cuidado, se refiere a la confianza que un usuario desarrolla a través de la actitud de un profesional que brinda atención demostrando confidencialidad, conocimiento, habilidades de comunicación, cortesía y confianza. Incluye el conocimiento y la cortesía, así como su capacidad para mantener a los usuarios seguros y dignos de confianza<sup>(44)</sup>. Así mismo como un método de prestación de servicios sanitarios que minimiza los riesgos para la salud de los usuarios<sup>(45)</sup>. En esta dimensión el 50,7% reportó el nivel medio y el 31,3% bajo. Resultados similares a los presentados por Pareja<sup>(44)</sup> y Véliz<sup>(45)</sup>.

La dimensión de seguridad es relevante para cualquier intervención sanitaria, ya sea preventiva, diagnóstica o terapéutica. El cuidado enfermero es seguro, cuando no existen riesgos a daño físico, psicológico, social o moral<sup>(48)</sup>. Los aspectos relacionados con el nivel bajo vienen dados porque consideran que la habitación de su hijo (a) no esta limpia y ventilada (75%), el uniforme de la enfermera no esta limpio (54%) y porque no se mantiene la confidencialidad del diagnóstico (51%) (Anexo 4, tabla 4).

Los humanos necesitan un entorno estable donde estén protegidos de amenazas y privaciones<sup>(49)</sup>. En este sentido, el aspecto de seguridad se caracteriza por las condiciones del servicio, tiempos de espera durante su atención, y la minimización de daños físicos, morales, sociales y mentales a los niños de hospitalización<sup>(50)</sup>. De lo anterior se puede inferir que la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción medio y bajo, por lo tanto, es necesario dialogar

periódicamente para que la madre comprenda los aspectos difíciles de superar alguna dificultad para mejorar la calidad del cuidado.

## CONCLUSIONES

1. Solo el 50,7% de las madres, reportaron un nivel de satisfacción alto; el 34,3% alcanzó el nivel medio y el 14,9% bajo; las dimensiones que alcanzaron mayor porcentaje de insatisfacción fueron: continuidad y seguridad del cuidado enfermero.
2. En la dimensión cuidado humano, se identificó que el 76,1% y 14,9% tienen un nivel de satisfacción medio y bajo respectivamente, los aspectos que debe ser mejorado son el respeto por la privacidad del niño, la explicación que da a la madre sobre el procedimiento que esta realizando al niño(a) y las muestras de afecto del profesional de enfermería.
3. En la dimensión cuidado oportuno, se obtuvo que el 68,7% tiene una satisfacción medio, y el 17,9% bajo, debiendo mejorar los aspectos referidos a motivar a las madres para que realicen preguntas sobre la salud y cuidado de su hijo (a) y el dar orientación a la madre sobre la salud del niño (a).
4. En la dimensión cuidado continuo, el 50,7%, alcanza un nivel medio e incluso el 46,3% reportó un nivel bajo de satisfacción, porque refieren que la enfermera (o) no la involucra en el cuidado de su hijo (a), no le informa sobre el tratamiento que le coloca a su hijo (a) y consideran que no le administra el tratamiento a su hijo en la hora indicada.
5. En la dimensión seguridad del cuidado, el 50,7% reportó el nivel medio y el 31,3% bajo, porque perciben que la habitación de su hijo (a) no esta limpia y ventilada, y porque consideran que la enfermera (o) no mantiene la confidencialidad del diagnóstico de su hijo (a) y no esta limpia y bien uniformada.

## **RECOMENDACIONES**

1. A la jefa del Departamento de Enfermería en coordinación con la jefa de enfermeras del Departamento de Pediatría, con base a los resultados obtenidos, promover y/o desarrollar estrategias para mejorar las dimensiones de cuidado que conllevará a incrementar la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres.
2. A la jefa de enfermeras del Departamento de Pediatría, promover el incremento de la dotación de personal de enfermería y la realización de investigaciones interdisciplinarias.
3. Al personal de enfermería que labora en el servicio de Pediatría, que se capaciten e identifiquen otros factores que están afectando las dimensiones del cuidado.
4. A estudiantes de enfermería, realizar estudios de investigación con trayectoria mixta sobre la satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Obando, M. El niño enfermo y su familia. Revista Binasss.sa.cr. [Internet]. 2018 [Consultado 2020 feb 19]18(40): 363-76.; Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v18n401993/art03.pdf>
2. Parrado E., Reyes R. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. [Internet] 2021. [Consultado 2022 Nov 8]; 2:52-602 Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
3. Febres, Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Lima. [Internet]. 2020 [Consultado 2022 Nov 8];20(3):397–403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
4. Kamimura A, et al. Satisfaction with healthcare services among free clinic patients. J Community Health. [Internet] 2018 [Consultado 2022 Nov 2] 40: 62 -72. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/263014049\\_Satisfaction\\_with\\_Healthcare\\_Services\\_Among\\_Free\\_Clinic\\_Patients](https://www.researchgate.net/publication/263014049_Satisfaction_with_Healthcare_Services_Among_Free_Clinic_Patients)
5. Instituto Nacional de Estadística. Encuesta nacional de usuarios en Salud en SUSALUD - Informe final [Internet] 2019, Lima- Perú [Consultado 2022, Abr. 15]. Disponible en: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FIN+AL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>
6. Mayhua Quispe J. Cuidados centrados en la familia en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Universidad Peruana Cayetano Heredia. [Tesis de segunda especialidad]. [Internet] 2019 [Consultado 2020 Febr. 10].. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7340/Cuidados\\_Mayhua\\_Quispe\\_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7340/Cuidados_Mayhua_Quispe_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Lorenzo FM, Araujo B, Charepe ZB. Validação da Escala de Satisfação do Cidadão com Cuidados de Enfermagem para países de crianças hospitalizadas. Revista de Enfermagem [Internet] 2021. [Consultado 2022 nov 19]; número 5. Disponible en DOI 10.12707/rv20062

8. Padrón Ordoñez, Patricia K. Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Junio 2019 – febrero 2020. Universidad Católica de Cuenca. [Tesis de Licenciatura] [internet]. 2020 [Consultado 2022 Abr 12] Disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/8385>
9. Baloy, G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha. Ecuador - PUCESE - Escuela de Enfermería; 2019. [Tesis de segunda especialidad] [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>
10. Vera M, Angelina W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; [Tesis de maestría en gerencia en servicios de salud][Internet] 2018 Disponible en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
11. Chiroque P, Carolina L. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la Amistad Perú - Corea II – 2 Santa Rosa. Noviembre 2019. Universidad Nacional de Piura; 2021. [Título de Licenciatura]. [Internet] 2019 Disponible en <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2507>
12. Quiroz F, Torres Vargas E, Aranciaga Campos, H; Tapia Trujillo, Bastos Vásquez, R. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa. Tecno Humanismo. Revista Científica. [Internet] 2020 [Consultado 2022 nov 2]. Disponible en: <http://Dialnet-SatisfaccionDeLasMadresDeNinosHospitalizadosFrente-8178977.pdf>
13. Chara C, Lorena C. Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional Honorio Delgado, Arequipa 2019. Universidad Alas Peruanas. [Tesis de Licenciatura]. [Internet].2021 [Consultado 2022 Nov 2] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12990/9891>
14. Fasanando Saboya J. Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima. Universidad Peruana Unión; 2019. [Tesis de segunda especialidad]

- [Internet] 2019 [Consultado 2021 oct 6] Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3470>
15. López M, Adolfo G. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe. Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría en Gestión de los servicios de salud] [Internet]. 2022 [Consultado 2022 nov 8] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80176>
  16. Vásquez Santisteban KJ. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [Tesis de Licenciatura] [Internet]. 2018 [Consultado 2021 nov 26] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80176>
  17. Salhuana Atúncar, F. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chincha [Tesis de maestría en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud] [Internet] 2018 [Consultado 2021 oct 4]. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis\\_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  18. Benancio E. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del centro de salud de Panao, Huánuco. Universidad Nacional Hermilio Valdizán Escuela De Posgrado. [Tesis en Administración Y Gerencia En Salud] [Internet] 2018 [Consultado 2021 oct 5]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7049/PAGS00160B41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  19. Pérez A, Vanessa G. Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de Neonatología - Hospital Nacional Dos de Mayo-2018. Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura] [Internet] 2018 [Consultado 2022 en.15] [Internet]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18107>
  20. Lorenzo F, Antunes V. Instrumentos para evaluar a los padres con respecto a la satisfacción del cuidado enfermero brindado a su niño hospitalizado: una revisión de

- alcance. Abierto a Pediatría [Internet] 2022. [Consultado 2022 Nov 19]. Volumen 6 número 1. Disponible en DOI: 10.1136/bmjpo-2022-001568
21. Molina Cardona EM. Repositorio institucional de la Universidad de Colombia. [Online]. Bogota; 2011 [cited 2019. Available from: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/9564/Edithmilenamolina-cardona.2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  22. Bocaya Ávila A. Repositorio Institucional de la Universidad Militar de Nueva Granada - España. [Online]. Nueva Granada; 2014. Disponible en: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13383/ALICIA%20BOYACA%20AVILA\\_trabajo%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13383/ALICIA%20BOYACA%20AVILA_trabajo%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  23. Colegio de Enfermeros del Perú. cr3.org.pe. [Online]. Lima; 2008. Disponible en: <http://www.ceppasco.com/doc2/Normas-Gesti%C3%B3n-delcuidadoenero2015.pdf>.
  24. De Enfermeros C, Perú D. Org.pe. [citado el 9 de enero de 2024]. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf)
  25. MINSA. (2020). Reglamento del Niño acompañado RM. No 048-2020-DGHEP/MINSA. Ministerio de Salud. [http://www.hep.gob.pe/aplicacion/webroot/imgs/catalogo/pdf/1587162039RD\\_048\\_2020 REGLAMENTO NINO ACOMPANADO.pdf](http://www.hep.gob.pe/aplicacion/webroot/imgs/catalogo/pdf/1587162039RD_048_2020_REGLAMENTO_NINO_ACOMPANADO.pdf)
  26. Astuhuilca M, Bernardina DM, et al. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Escuela de Posgrado. [Tesis de segunda especialidad] [Internet]. 2018 [Consultado 2021 nov 15]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  27. Ramírez Preciado, M. Gestión del cuidado de enfermería en hospitales de complejidad II. Áncash. Universidad de San Pedro. Escuela de Posgrado. [Tesis de segunda especialidad] [Internet] 2017 [Consultado 2021 Nov 4]. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/7090/Tesis\\_58813.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/7090/Tesis_58813.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  28. Bastos Vásquez, R. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional de Pucallpa



- Universidad Nacional de Arequipa. [Tesis de segunda especialidad] [Internet] 2020 [Consultado, 2021 sept 02]. Disponible en: [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4669/UNU\\_ENFERMERIA\\_2021\\_T2E\\_REYNA-BASTOS-VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4669/UNU_ENFERMERIA_2021_T2E_REYNA-BASTOS-VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Chiroque P, Carolina L. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la Amistad Perú - Corea II – 2 Santa Rosa. Universidad Nacional de Piura. [Tesis de Licenciatura] [Internet]. 2021 [Consultado, 2021 sept 06]. Disponible: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2507>
  30. Serrato B, Danai M, Rubín M. Cuidado Humanizado desde la perspectiva del Profesional de Enfermería del hospital provincial Docente Belén Lambayeque- 2017. Universidad Señor de Sipán. Facultad De Ciencias De La Salud.[Tesis de Licenciatura] [Internet] 2019. [Consultado 2021 Nov 2]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6220/Serrato%20Montalvan%20Danai%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  31. Watson J. Ciencia del cuidado y teoría del cuidado humano [Internet]2018 [Consultado 2022 Nov 19] Disponible en <https://www.watsoncaringscience.org/jean-bio/caring-science-theory/>
  32. Lorenzo FM, Chareoe ZB. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi Enfermería global. [Internet] 2021[Consultado 2022 Nov 19]; volumen 20 Número 2. Pag 161- 175. Disponible en DOI: 10.6018/eglobal.429701
  33. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS [Internet]. 2018 [Consultado 2022 Nov 19]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=261>
  34. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Observatorio de bioética. EL INFORME BELMONT [Internet]. Bioeticayderecho.ub.edu. [citado el 24 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

35. Coronado M, Ana B. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional lambayeque, 2017. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. [Tesis de Licenciatura]. 2018. [Internet]. [citado el 23 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL\\_CoronadoChanameAna\\_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf)
36. Casani Chara, C. Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2019. Universidad UAP. [Tesis de Licenciatura]. 2021. [Internet]. [citado el 23 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9891/Tesis\\_satisfacci%C3%B3n\\_madres\\_cuidado%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa\\_servicio%20pediatria\\_hospital%20regional%20Honorio%20Delgado\\_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9891/Tesis_satisfacci%C3%B3n_madres_cuidado%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa_servicio%20pediatria_hospital%20regional%20Honorio%20Delgado_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Bastos Vásquez, R. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional de Pucallpa, 2020. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de segunda especialidad]. [Internet]. 2020. [citado el 24 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4669/UNU\\_ENFERMERIA\\_2021\\_T2E\\_REYNA-BASTOS-VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4669/UNU_ENFERMERIA_2021_T2E_REYNA-BASTOS-VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Muñoz H. Yolanda; Coral I. Rosa; Moreno P. Dayana; Suarez R. Diana. Significado del Cuidado Humanizado en Egresadas de la Facultad de Enfermería. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud, 2009
39. Condori GA. Percepción del cuidado humanizado de enfermería Según Jean Watson “percepción D. E. L. Cuidado Humanizado. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA [Internet]. Edu.pe. [citado el 18 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dc8779f7-9b2a-4787-a662-c45b5d0da0bd/content>
40. Ávila JC. La deshumanización en medicina. Desde la formación al ejercicio profesional. Iatreia [Internet]. abril de 2017;30(2):216-29. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-07932017000200216&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-07932017000200216&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

41. Elío D. La deshumanización de la medicina: Ponencia presentada al «1er congreso internacional de facultades de humanidades, ciencias de la educación, derecho y ciencias políticas», Umsa, La Paz, 12-14 septiembre 2016. Cuadernos Hospital de Clínicas [Internet]. 2016 [citado 14 de octubre de 2022];57(3):82-9. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1652-67762016000300013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1652-67762016000300013&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
42. Aguirre Paz, J. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. [Internet]. Edu.pe. [citado el 29 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10559/Aguirre\\_Paz\\_Yanira\\_del%20Pilar%20y%20Bocanegra\\_Vega\\_Yoheli\\_Natali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10559/Aguirre_Paz_Yanira_del%20Pilar%20y%20Bocanegra_Vega_Yoheli_Natali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
43. Gómez-Sangama I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal. 2021. [Internet] [consultado 20 de octubre de 2021] Disponible en: <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/93>
44. Pareja Ayerve, F. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia Pediátrica Del Hospital Nacional Do Bartolomé Abril. 2019. [Internet]. Edu.pe. [citado el 3 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5180/Pareja\\_%20Fany.pdf?sequence=2](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5180/Pareja_%20Fany.pdf?sequence=2)
45. Veliz, C. VJ. Sosa Suárez K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el C.S Cooperativa Universal. Santa Anita [internet] Lima – Perú: Universidad Privada – Universidad Norbert Wiener; 2018 [citado 21 febrero 2019]. Disponible en:

- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20%20Carmen%20Veliz%20%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Tello Marreros, W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Edu.pe. [citado el 20 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello\\_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
47. Janapampa Barreto, G. C. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho [internet]. Huacho Perú: universidad Nacional – UNMSM; 2018. [Citado 29 octubre 2023]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5270/Janampa\\_bg.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5270/Janampa_bg.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
48. Mellado Huamaní, C. D. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. UNMSM. [internet] [citado el 30 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado\\_hc.pdf](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado_hc.pdf)
49. Marriner A, Raile M. Modelos y Teorías de Enfermería, 4ta. ed. Madrid: Harcourt; 2000,145 p
50. Albornoz Rojas, D. F. Arica Olaya, D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac [internet]. Lima Perú: Universidad Privada - Universidad Norbert Wiener; 2017 [Citado 10 febrero 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20%20Arica%20Olaya%20%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXO N° 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO

SEGUNDA ESPECIALIDAD  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA PEDIATRÍACA

**FECHA:**.....

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

YO:....., acepto participar en la investigación titulada: “Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo”, siendo realizado por las Lic. Enf. Nancy Elizabeth Chapoñan Cipriano y Lic. Enf. Teresa Bayona Salazar, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de las madres con respecto al cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.

Habiendo sido informada del objetivo, de la técnica a usarse, y que no será sometida a ningún riesgo y teniendo la confianza plena de que la información que se obtenga de la aplicación del instrumento que será anónima, será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información certificando la máxima confidencialidad.

Acepto contestar el cuestionario realizado por las Licenciadas en Enfermería en cuanto a la satisfacción de las madres con respecto al cuidado enfermero. Asumiendo que la información será solamente de conocimiento de las investigadoras y de la asesora quienes garantizan el secreto, respetando mi privacidad.

Accedo a colocar mi firma en este documento como aprobación, teniendo en cuenta que puedo retirarme en cualquier momento.

-----  
Firma del Informante

-----  
Firma de las Investigadoras

## ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE RESPECTO AL CUIDADO CUIDADO ENFERMERO.

Señora, le solicito su participación contestando este cuestionario cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero, Servicio de Pediatría. Este cuestionario es anónimo y sus respuestas son confidenciales, agradeciéndole su colaboración y su confianza.

**INSTRUCCIONES:** marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

#### I. Datos de la madre de familia:

Edad: 12- 20 años ☐ 21- 30 años ☐ 31- 40 años ☐ 41- 50 años ☐

Estado Civil: conviviente ☐ Soltera ☐ Casada ☐

Grado de instrucción del paciente:( Marcar con X)

Primaria: ☐ Secundaria: ☐ Superior: ☐

Ocupación:

Ama de casa ☐ Estudiante ☐ Obrera ☐ Comerciante ☐ Profesional ☐

#### II. Datos del niño hospitalizado:

Edad: 1 mes a 11 meses ☐ 1 a 3 años ☐ 4 a 6 años ☐ 7 a 10 años ☐ 11 a más años ☐

Sexo: Femenino ☐ Masculino ☐

Tiempo de hospitalización

2-4 días ☐ 5-7 días ☐ 8-10 días ☐ más de 10 días ☐

Frecuencia de hospitalización

Primera Vez ☐ Segunda vez en el año ☐  
Tercera vez en el año ☐ más de la tercera vez en el año ☐

### III. Satisfacción de la madre respecto al cuidado cuidado enfermero

Marque con un aspa (x) la alternativa que crea correcta y si tiene alguna duda al responder pregunte al investigador.

Siempre: Todos los días.

Frecuentemente: 4 veces por semana.

Algunas veces: 3 veces/sem.

Rara vez: 2 veces x semana.

Nunca: No observa que realiza esas actividades.

N°	Ítems	Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca
1	Las enfermeras la saluden por su nombre cuando ingresa al servicio.					
2	Cuando ingresa al servicio, la enfermera se muestra indiferente con usted (no la mira, ni sonríe).					
3	La enfermera se acerca con un gesto amistoso (sonrisa suave).					
4	La voz de la enfermera es suave y fácil de entender.					
5	El trato de las enfermeras la invita a expresar sus sentimientos.					
6	La enfermera no está interesada en sus preocupaciones e inquietudes cuando usted pregunta.					
7	Mientras espera al médico, la enfermera le brinda orientación sobre la salud de su niño.					
8	La enfermera que atiende a su niño le explica lo que está haciendo.					

9	La enfermera la motiva a que usted le haga preguntas sobre la salud y cuidado de su hijo (a).					
10	La enfermera le responde inadecuadamente o no responde cuando usted le pregunta sobre los cuidados que recibirá su bebé en casa.					
11	La enfermera está limpia y bien uniformada.					
12	La enfermera brinda tratamiento a su bebé en la hora programada.					
13	Cuando pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su niño (a), la enfermera no responde o no brinda información comprensible.					
14	La enfermera lo asiste de buena gana a su niño a petición suya para atenderlo según sus necesidades durante el turno.					
15	Explica la enfermera el procedimiento que le realizarán a su niño.					
16	Las enfermeras lo involucran en el cuidado de su hijo (a).					
17	La enfermera la hizo esperar más de 20 minutos para ser atendida y/o ingresar al servicio sin darle mayor explicación.					
18	La enfermera que cuida y atiende a su niño (a), mantiene confidencialidad del diagnóstico de su hijo (a).					
19	Si tiene preguntas o inquietudes, las enfermeras le refieren que están ocupadas para escuchar.					
20	La forma en que las enfermeras lo trataron a su niño, creó un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas.					
21	Después de ser atendido por la enfermera, recibió una respuesta u trato con paciencia y calidez.					
22	La enfermera le brinda información educativa relacionada con la salud de su niño.					
23	Las enfermeras se identifican por su nombre al comienzo del turno.					



24	Al ingresar al servicio, la enfermera le explica brevemente las normas del servicio.					
25	Las enfermeras respetan su privacidad cuando interactúa con su niño (a).					
26	La habitación de su hijo (a) está limpia y bien ventilada.					

Elaborado por: Salhuana Atúncar, F.

**¡Gracias por su participación!**

### ANEXO N° 3: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON RESPECTO AL CUIDADO ENFERMERO, BRINDADO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA.

**TÉCNICA:** ENCUESTA.

**INDICADOR ESTADÍSTICO:** ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	67	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	26

**ANEXO N° 4: TABLAS DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL CUIDADO POR  
DIMENSIONES, SEGÚN ITEMS.**

**TABLA 1:**

**Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero en la dimensión humana según ítems, del cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.**

N°	ÍTEMS	ALTO		MEDIO		BAJO	
		N°	%	N°	%	N°	%
P1	Las enfermeras la saluden por su nombre cuando ingresa al servicio.	67	100%	0	0%	0	0%
P2	Cuando ingresa al servicio, la enfermera se muestra indiferente con usted (no la mira, ni sonríe).	5	7%	27	40%	35	53%
P3	La enfermera se acerca con un gesto amistoso (sonrisa suave).	0	0%	39	58%	28	42%
P4	La voz de la enfermera es suave y fácil de entender.	0	0%	46	69%	21	31%
P5	El trato de las enfermeras la invita a expresar sus sentimientos.	0	0%	49	73%	18	27%
P8	La enfermera que atiende a su niño le explica lo que está haciendo.	0	0%	38	57%	29	43%
P23	Las enfermeras se identifican por su nombre al comienzo del turno.	40	60%	25	37%	2	3%
P25	Las enfermeras respetan su privacidad cuando interactúa con su niño (a).	3	4%	34	51%	30	45%

*Nota.* Extraído según datos de la encuesta

**TABLA 2:**

**Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero en la dimensión oportuna según ítems, del cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.**

N°	ÍTEMS	ALTO		MEDIO		BAJO	
		N	%	N	%	N	%
P6	La enfermera no está interesada en sus preocupaciones e inquietudes cuando usted pregunta.	9	13%	50	75%	8	12%
P7	Mientras espera al médico, la enfermera le brinda orientación sobre la salud de su niño.	0	0%	46	69%	21	31%
P9	La enfermera la motiva a que usted le haga preguntas sobre la salud y cuidado de su hijo (a).	0	0%	43	64%	24	36%
P10	La enfermera le responde inadecuadamente o no responde cuando usted le pregunta sobre los cuidados que recibirá su bebé en casa.	12	18%	42	63%	13	19%
P14	La enfermera lo asiste de buena gana a su niño a petición suya para atenderlo según sus necesidades durante el turno.	1	1%	55	83%	11	16%
P24	Al ingresar al servicio, la enfermera le explica brevemente las normas del servicio.	12	18%	44	66%	11	16%

*Nota.* Extraído según datos de la encuesta

**TABLA 3:**

**Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero en la dimensión continua según ítems, del cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.**

N°	ÍTEMS	ALTO		MEDIO		BAJO	
		N°	%	N°	%	N°	%
P12	La enfermera brinda tratamiento a su bebé en la hora programada.	2	3%	27	40%	38	57%
P13	Cuando pregunta sobre el tratamiento que está recibiendo su niño (a), la enfermera no responde o no brinda información comprensible.	51	76%	16	24%	0	0%
P16	Las enfermeras lo involucran en el cuidado de su hijo (a).	0	0%	19	28%	48	72%
P17	La enfermera la hizo esperar más de 20 minutos para ser atendida y/o ingresar al servicio sin darle mayor explicación.	3	4%	57	85%	7	10%
P19	Si tiene preguntas o inquietudes, las enfermeras le refieren que están ocupadas para escuchar.	18	27%	34	51%	15	22%

*Nota.* Extraído según datos de la encuesta

**TABLA 4:**

**Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero en la dimensión segura, según ítems, del cuidado enfermero brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de Chiclayo.**

N°	ÍTEMES	ALTO		MEDIO		BAJO	
		N°	%	N°	%	N°	%
P11	La enfermera está limpia y bien uniformada.	0	0%	31	46%	36	54%
P15	Explica la enfermera el procedimiento que le realizarán a su niño.	0	0%	42	63%	25	37%
P18	La enfermera que cuida y atiende a su niño (a), mantiene confidencialidad del diagnóstico de su hijo (a).	0	0%	33	49%	34	51%
P20	La forma en que las enfermeras lo trataron a su niño, creó un ambiente de confianza que le permitió expresar sus problemas.	1	1%	47	71%	19	28%
P21	Después de ser atendido por la enfermera, recibió una respuesta u trato con paciencia y calidez.	0	0%	49	73%	18	27%
P22	La enfermera le brinda información educativa relacionada con la salud de su niño.	22	33%	41	61%	4	6%
P26	La habitación de su hijo (a) está limpia y bien ventilada.	1	1%	16	24%	50	75%

*Nota.* Extraído según datos de la encuesta

## ÍNDICE DE SIMILITUD

Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero,  
brindado en el servicio de Pediatría de un hospital de  
Chiclayo

### INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

ÍNDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.unprg.edu.pe](https://repositorio.unprg.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

3

[repositorio.unprg.edu.pe:8080](https://repositorio.unprg.edu.pe:8080)

Fuente de Internet

1%

4

[1library.co](https://1library.co)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.unac.edu.pe](https://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.upeu.edu.pe](https://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to  
consultoriadeserviciosformativos

Trabajo del estudiante

1%

8

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

DRA. MARÍA MARGARITA FANNING BALAREZO

ASESORA

DNI: 16450150

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2666-4935

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1 %
	Trabajo del estudiante	
10	repositorio.usmp.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
11	sites.google.com	<1 %
	Fuente de Internet	
12	repositorio.unp.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
13	repositorio.udch.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
14	repositorio.uandina.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
15	prezi.com	<1 %
	Fuente de Internet	
16	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1 %
	Trabajo del estudiante	
17	repositorio.upa.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
18	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
19	repositorio.udh.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
20	repositorio.unu.edu.pe	
	Fuente de Internet	

  
 DRA. MARÍA MARGARITA FANNING BALAREZO  
 ASESORA  
 DNI: 16450150  
 CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2666-4935



<1 %

- 
- 21 Albinez Perez, Diana Elizabeth. "Aplicacion del programa de control crecimiento y desarrollo en ninos menores de cinco anos, y la percepcion de sus madres usuarias en el Centro de Salud de Tuman, Lambayeque.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020  
Publicación
- 

- 22 kipdf.com  
Fuente de Internet
- 
- <1 %

- 23 repositorio.unsa.edu.pe  
Fuente de Internet
- 
- <1 %

- 24 repositorio.uss.edu.pe  
Fuente de Internet
- 
- <1 %

- 25 cybertesis.unmsm.edu.pe  
Fuente de Internet
- 
- <1 %

- 26 dspace.ucacue.edu.ec  
Fuente de Internet
- 
- <1 %

- 27 Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo  
Trabajo del estudiante
- 
- <1 %

- 28 docplayer.es  
Fuente de Internet
- 
- <1 %

  
DRA. MARÍA MARGARITA FANNING BALAREZO  
ASESORA  
DNI: 16450150  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2666-4935

29

[repositorio.ucp.edu.pe](https://repositorio.ucp.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

30

[repositorio.uma.edu.pe](https://repositorio.uma.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

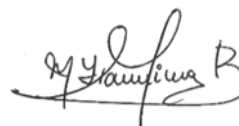
Excluir citas

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias &lt; 15 words



DRA. MARÍA MARGARITA FANNING BALAREZO  
ASESORA

DNI: 16450150

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2666-4935



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Nancy Chapoñan Cipriano**  
Título del ejercicio: **Quick Submit**  
Título de la entrega: **Satisfacción de la madre con respecto al cuidado enfermero...**  
Nombre del archivo: **INFORME\_TESIS.docx**  
Tamaño del archivo: **848.73K**  
Total páginas: **54**  
Total de palabras: **11,588**  
Total de caracteres: **65,413**  
Fecha de entrega: **10-ene.-2024 10:38a. m. (UTC-0500)**  
Identificador de la entrega: **2268905847**



DRA. MARÍA MARGARITA FANNING BALAREZO  
ASESORA

DNI: 16450150

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2666-4935