

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS
MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD
FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



TESIS

**“Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados
respecto a cuidados de enfermería en el servicio de
pediatría del Hospital Santa Rosa de
Puerto Maldonado, 2022”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

Bach. ASTO HUAMAN, Lisbeth

Bach. CONDORI FLORES, Dany Daniela

ASESORA:

Mg. Silvia María Revilla Mendoza

Puerto Maldonado, junio 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS
MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD
FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



TESIS

**“Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados
respecto a cuidados de enfermería en el servicio de
pediatría del Hospital Santa Rosa de
Puerto Maldonado, 2022”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

Bach. ASTO HUAMAN, Lisbeth

Bach. CONDORI FLORES, Dany Daniela

ASESORA:

Mg. Silvia María Revilla Mendoza

Puerto Maldonado, junio 2023

AGRADECIMIENTO

Manifestamos nuestro agradecimiento muy sincero a todas aquellas personas que hicieron posible el Desarrollo de la presente investigación, en calidad de asesora a la Mg. Silvia María Revilla Mendoza; a las madres de los pacientes internados en la unidad de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, por dedicar su tiempo, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la presente investigación.

Nuestro sincero agradecimiento a los miembros del jurado, ya que cada observación fue una oportunidad para mejorar el trabajo, por las recomendaciones y aportes brindados.

TURNITIN_LISBETH ASTO & DANY CONDORI

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	

PRESENTACIÓN

Doctora:

DOMINGA ASUNCION CALCINA ALVAREZ

Decana de la Facultad de Educación

Señores docentes integrantes del jurado dictaminante:

En cumplimiento a lo señalado por la Ley N°30220 Ley Universitaria, se pone en consideración del jurado dictaminante, la tesis titulada: **“Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados respecto a cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”**, abordando un tema importante en el área de investigación de salud pública y la línea de investigación: Atención según etapas de vida, desde la perspectiva frente a los Cuidados de Enfermería a los pacientes pediátricos, donde se considera necesario conocer la satisfacción respecto a la atención recibida para proponer el desarrollo de programas para buscar la mejora de la atención y en consecuencia la satisfacción de las madres de los pacientes hospitalizados.

Las autoras

RESUMEN

El objetivo planteado para la investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados respecto a cuidados del enfermero en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022. Metodología, investigación no experimental, de nivel descriptivo, de tipo transversal y prospectivo, en el cual se hizo uso de la técnica encuesta y del instrumento de medición un cuestionario. Población y muestra, estuvo conformado por 83 madres de pacientes hospitalizados en el área de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, durante el segundo trimestre del año 2022. Resultados; el 57.8% (48) expresaron satisfacción completa; el 35.0% (29) expresaron satisfacción intermedia; y el 7.2% (06) expresaron insatisfacción, Respecto a la satisfacción, en cuanto a los elementos tangibles, el 55.4% (46) indicaron satisfacción completa; en la dimensión fiabilidad, el 57.8% (48) expresaron satisfacción completa; en la dimensión capacidad de respuesta, el 53.0% (44) expresaron satisfacción completa; en la dimensión seguridad, el 56.6% (47) indicaron satisfacción completa; en la dimensión empatía, el 59.0% (49) indicaron satisfacción completa. Conclusiones; respecto a las características sociodemográficas; el grupo etario que destacó fue el de 26 a 35 años; con instrucción de escolaridad secundaria; y de ocupación como trabajadoras independientes. El grado de satisfacción que indicaron las madres de los pacientes internados respecto a la atención de enfermería, en un porcentaje superior a la mitad (57.8%) fue de satisfacción completa.

Palabras Clave: Satisfacción, Cuidado, Enfermería.

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the level of satisfaction of mothers of hospitalized children with the care provided by the nurse in the pediatric area of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado, 2022. Methodology, non-experimental, descriptive, cross-sectional and prospective research, in which the survey technique was used and the measuring instrument was a questionnaire. The population and sample consisted of 83 mothers of patients hospitalized in the pediatric area of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado during the second quarter of the year 2022. Results; 57.8% (48) expressed complete satisfaction; 35.0% (29) expressed intermediate satisfaction; and 7.2% (06) expressed dissatisfaction, Regarding satisfaction, in terms of tangible elements, 55.4% (46) indicated complete satisfaction; in the reliability dimension, 57.8% (48) expressed complete satisfaction; in the responsiveness dimension, 53.0% (44) expressed complete satisfaction; in the security dimension, 56.6% (47) indicated complete satisfaction; in the empathy dimension, 59.0% (49) indicated complete satisfaction. Conclusions: with respect to the sociodemographic characteristics, the age group that stood out was 26 to 35 years old, with secondary schooling and occupation as independent workers. The degree of satisfaction indicated by the mothers of the hospitalized patients with regard to the nursing care, in a percentage of more than half (57.8%) was complete satisfaction.

Key words: Satisfaction, Care, Nursing.

INTRODUCCIÓN

La prestación de servicio de salud, está diseñado en correspondencia a las necesidades que se tiene sobre el aspecto físico y emocional que el usuario necesita en función al nivel de gravedad o severidad del problema físico y el riesgo de exposición. Por lo que, los cuidados del licenciado en enfermería son las acciones encaminadas a lograr un objetivo planteado en el Proceso de Atención de Enfermería, el cual se definen como las acciones desarrolladas de manera necesaria para lograr aquellos criterios de los resultados que se establecieron previamente, de tal modo que las acciones genéricas, llevará emparejadas varias intervenciones. En el ámbito hospitalario, dichas intervenciones son básicas y parte integral de los procesos de atención que los pacientes hospitalizados reciben. La calidad técnica que los profesionales de enfermería realizan en todos los procesos asistenciales que realiza conduce a la satisfacción de las madres de los pacientes hospitalizados. La satisfacción del paciente se entiende como un indicador relevante de la calidad de la atención y ha sido objeto de numerosos estudios en todo el mundo. Se define como el grado de conformidad entre el cuidado esperado y el cuidado real recibido, y se concuerda que, entre todos los profesionales de la salud, el enfermero es el grupo que más contribuye a la satisfacción del usuario en el ámbito de la hospitalización. La investigación se ha centrado tanto en la identificación de atributos que caracterizan la satisfacción como en su relación con la socio demografía. En el campo de la atención pediátrica, la Satisfacción suele medirse por la madre o el cuidador, por lo tanto, la satisfacción de la madre se utiliza para medir la calidad de la atención pediátrica y está estrechamente relacionada con la calidad de la atención, la adecuación del tratamiento del niño y el desempeño de enfermería como profesión. Sin embargo, existe un enfoque más integral para evaluar la satisfacción con la atención durante una estadía en el hospital que incluye las perspectivas de todas las partes involucradas: niños, padres y enfermeros, por lo que el objetivo del presente estudio fue: Evaluar el nivel de satisfacción de las madres de pacientes hospitalizados respecto a cuidados

de enfermería en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	
PRESENTACION	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
CAPITULO I	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento de problema de investigación	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Justificación e importancia	3
1.4. Objetivos de la investigación.....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivo específico	4
1.5. Hipótesis.....	5
1.6. Variables de la investigación.....	5
1.6.1. Identificación de variables e indicadores.....	5
1.7. Consideraciones éticas.....	7
CAPITULO II	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Teoría de Investigación	12
CAPITULO III	18
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.1. Tipo de investigación.....	18
3.2. Diseño de la investigación.....	18
3.3. Delimitación espacial y temporal.....	19
3.4. Población y muestra	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5.1. Técnica.....	19
3.5.2. Instrumento.....	19

3.6. Procesamientos de datos y análisis estadístico.....	20
CAPÍTULO IV.....	21
RESULTADOS.....	21
CAPÍTULO V.....	27
DISCUSIÓN.....	27
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	
ANEXO N° 01: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA	
ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO N° 03: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE ESTUDIO	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema de investigación

Según manifiesta la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la Satisfacción del paciente es el resultado de ciertas acciones que se realizan para cuidar la salud, el cual se basa en estándares establecidos dentro del marco considerado como adecuado” (1).

Según la OPS, la prestación de una atención sanitaria respaldada por políticas de alta calidad es una exigencia moral y ética y resulta esencial para aumentar la eficiencia (2). Según el Ministerio de Salud, la prestación de una atención de alta calidad requiere atender las demandas de los consumidores externos. Los usuarios definen la calidad principalmente como sus interacciones con los proveedores de servicios, los tiempos de espera, la privacidad, la accesibilidad y, sobre todo, recibir los servicios por los que pagaron (3). La enfermera en el trayecto de la historia desarrolló la característica de cuidar a los usuarios, estando al servicio con humanismo y responsabilidad en el desarrollo de las atenciones que brinda, mediante el cual debe conseguir la mayor satisfacción posible. El cuidado de enfermería, el acceso a la prestación de servicio son algunos de los indicadores que pueden ser evaluados para la calificación de la satisfacción del paciente (4).

Por lo que, como resultado, la percepción de Satisfacción del usuario es un resultado directo de la atención médica que recibió, por lo que es un componente crucial para determinar el calibre de esa atención. El interés constante por estudiar el tema mencionado se debe a la aplicabilidad de la idea en numerosos escenarios, incluidos los sistemas de salud (5).

La etapa de hospitalización del niño causa una situación de crisis que genera gran impacto en él y la familia, dicho cambio conlleva a desarrollar angustia y

otros sentimientos de carácter negativo para el estado emocional del niño, por lo que, el acompañamiento de la madre junto al niño hospitalizado puede reducir estos problemas (6).

Por lo que la función principal de las instituciones de salud se sustenta en ofrecer atención de alta calidad, lo que generará la satisfacción de los usuarios y de los cuidadores del paciente (7)

En ese contexto, el licenciado en enfermería juega un papel importante, ya que en relación a los cuidados que brinda, el paciente y cuidadores podrán expresar satisfacción, de ahí es que se reconoce la importancia de dedicar al paciente una atención adecuado llena de afecto, considerando desde el punto de vista holístico (8).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados respecto a cuidados de enfermería en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuáles son las características sociodemográficas de madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión elementos tangibles, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022?

¿Cuál es la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión fiabilidad, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022?

¿Cuál es la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión capacidad de respuesta, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022?

¿Cuál es la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión seguridad, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022?

¿Cuál es la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión empatía, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022?

1.3. Justificación e importancia

El proceso de investigación tuvo las siguientes razones que lo justificó:

Una medición esencial y utilizada a menudo para evaluar el calibre de la atención médica es la satisfacción del paciente. El grado de satisfacción del paciente influye mucho en su curación. La satisfacción del paciente conduce a la fidelidad del paciente, mejora la retención de los pacientes, así como elevar el estado emocional del profesional de enfermería, lo que conduce al aumento de la productividad.

Así mismo, un adecuado nivel de Satisfacción del paciente reduce los problemas vinculados a la acusación por mala praxis profesional, y se reduce el tiempo de hospitalización, por lo que el paciente debe reincorporándose a sus actividades diarias de manera oportuna (7).

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados respecto a cuidados de enfermería en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022

1.4.2. Objetivo específico

Describir las características sociodemográficas de las madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022

Evaluar la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión elementos tangibles, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022

Valorar la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión fiabilidad, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022

Evaluar la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión capacidad de respuesta, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022

Valorar la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión seguridad, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022

Evaluar la Satisfacción sobre la atención de enfermería, en la dimensión empatía, expresada por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022

1.5. Hipótesis:

Al ser una investigación de nivel descriptivo, donde se analizó una sola variable (satisfacción sobre la atención de enfermería expresada por las madres de pacientes hospitalizados), no fue necesario redactar hipótesis alguna.

1.6. Variables de la investigación

1.6.1. Identificación de variables e indicadores

Variable: Nivel de satisfacción respecto a cuidados de enfermería

Es la expresión de aprobación del paciente respecto a la expectativa que tiene sobre el cuidado que le brinda la enfermera.

Operacionalización de la variable:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE Y ESCALA DE MEDIDA
Nivel de satisfacción respecto a cuidados de enfermería	<p>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El hospital tiene ambientes adecuados 2. Ambientes óptimas condiciones. 3. Cuenta con infraestructura sanitaria. 4. Esta dotado con equipos modernos. 5. Posee ambientes físico limpio y acogedor. 6. Posee equipos e insumos necesarios para la atención. 7. Profesional de enfermería uniformado 8. Profesional de enfermería con apariencia limpia 9. Se evidencia trabajo en equipo 	Categorico / Ordinal
	<p>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada señalización que orienta al paciente y acompañante. 2. Señales visuales de aspecto atractivo 3. Se proporciona material impreso para reforzar la información de modo oral. 4. La licenciada expresa preocupación por las dificultades y/o necesidades del paciente. 5. La licenciada escucha con atención la opinión que usted expresa. 6. La licenciada muestra paciencia al brindar la atención. 	
	<p>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La licenciada proporciona tiempo suficiente para responder sus preguntas. 2. La enfermera brinda explicación con palabras fáciles de entender. 3. La enfermera demuestra amplio conocimiento al responder sus preguntas 	

	<p style="text-align: center;">DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Expresa opiniones que inspiran mucha confianza. 2. Sentimiento de seguridad cuando está siendo atendida por el profesional de enfermería 3. El profesional de enfermería muestra seguridad al momento de administrar el tratamiento o realizar procedimientos. 	
	<p style="text-align: center;">DIMENSIÓN 5: EMPATIA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La escucha con atención y le brinda un trato con mucha amabilidad 2. La licenciada le atendió al momento sin hacer diferencia por condición de tipo social, económico, religioso o cultural. 3. La licenciada manifiesta interés respecto a las necesidades fisiológicas del paciente. 	

1.7. Consideraciones éticas

Para el desarrollo de la investigación se respetó el anonimato en todo el proceso de la investigación, y los datos se mantuvo dentro de la confidencialidad correspondiente.

Así mismo, se hizo prevalecer el criterio del respeto a su dignidad e integralidad, y se tuvo en consideración la protección de sus derechos y bienestar de las personas involucradas en el proceso de investigación, por lo que se hizo firmar el consentimiento informado.

También, se tuvo en cuenta los principios éticos de beneficencia y no maleficencia, ya que el desarrollo de la investigación no generó daño alguno a los elementos seleccionados para el estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes del contexto Internacional

Caizabanda G., en el año 2017, desarrolló el estudio titulado: Grado de satisfacción del paciente relacionado con la atención del profesional de enfermería en el cuidado del niño en el área de pediatría del HPDA en el período de marzo a agosto de 2016. Metodología, el tipo de estudio desarrollado fue de nivel descriptivo, corresponde al diseño no experimental, de tipo transversal, el personal de enfermería estuvo conformada por licenciados y auxiliares de enfermería, la técnica aplicada entrevista, y el instrumento utilizado en la investigación fue un cuestionario. Resultados: Edad de los padres entre 18 a 25 años de edad, 79.0% son del sexo femenino, con ocupación ama de casa en el 65%, con un nivel de instrucción en la categoría de secundario 63%, el 83.4% expresaron un nivel alto de Satisfacción y el 16,6% expresaron Satisfacción en la categoría de media. Conclusiones: calificaron como nivel alto de Satisfacción, las dimensiones confort, monitorea, se anticipa, hace seguimiento y confianza, la estancia hospitalaria y la dimension de accesibilidad se relaciona significativamente $p=0.035$ (9).

Moreno M., Interrial M., Saucedo P., Vázquez L., y López J., en el año 2017, desarrollaron la investigación titulada: Grado de Satisfacción expresada por las madres respecto al cuidado de sus hijos internados. Materiales y métodos: el trabajo respondió al tipo de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, y tipo transversal prospectivo. Se analizó a una población de 36 madres con sus hijos internados, que cumplieron aquellos considerandos de los criterios de inclusión; para la recolección de la información se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento un

cuestionario que tuvo una confiabilidad de Alpha de Cronbach (0.75). Resultado; se encontró que el 78.6% (25) de las madres indicaron nivel de Satisfacción en la categoría de alto respect a la atención del profesional de enfermería y el 21.4 % (11) indicaron una Satisfacción de nivel medio. En cuanto a las dimensiones propuestas para la medición de la Satisfacción, se observa que destacó la categoría de nivel de Satisfacción alto, en cuanto a la parte técnica y científica (76.4%), en la parte humana (78.9%) y en la parte sobre el entorno (66.5%). Conclusiones, las madres mayoritariamente indicaron que se encuentran satisfechas en un nivel de Satisfacción alto respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería; se debe tener en consideración que en las tres dimensiones se encontró un nivel en la categoría de media Satisfacción, lo que evidenció la imperiosa necesidad de mejorar la atención brindada por el profesional de enfermería (10).

Antecedentes del contexto nacional

Coronado A., y Vásquez K., en el año 2018, desarrollaron el estudio titulado: "Nivel de Satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017". Metodología, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y tipo transversal; así mismo, los datos fueron recogidos aplicando un cuestionario sobre la Satisfacción expresada por madres de niños hospitalizados sobre la atención en el departamento de pediatría, el cual fue ejecutado en 160 madres seleccionadas. Resultados: Resultados: el 76.4 % (25) indicaron una satisfacción alta sobre el cuidado enfermero y el 23.6 % (11) una satisfacción media. Respect a las dimensiones propuestas para la medición de la variable satisfacción, se obtuvo mayoritariamente una satisfacción alta respecto a la parte técnica científica (81.7%), en cuanto a la parte humana (78.4 %) y en cuanto a la parte de entorno (69.8%). Conclusiones; las madres de los niños hospitalizados en su gran mayoría expresaron una satisfacción en la categoría de nivel alto respecto al cuidado ofrecido por el enfermero (11).

Maceda S., en el año 2017, desarrolló la investigación sobre: Grado de satisfacción de madres de pacientes que fueron hospitalizados sobre el cuidado prestado por el profesional de enfermería en el área pediátrica del Hospital Regional de Tumbes. Metodologías, de tipo aplicativo, bajo un enfoque característico de cuantitativo, diseñado como no experimental, y de un tipo prospecto y corte transversal, con una muestra de 67 madres de niños hospitalizados. Resultados: se encontró un nivel satisfactorio en los siguientes elementos: Elementos Tangibles (65 %) (Tabla 1), Fiabilidad (64 %) (Tabla 2) y Capacidad de Respuesta (66 %) (Tabla 3). Las dimensiones analizadas que no lograron alcanzar un nivel en la categoría de satisfactorio fueron: Seguridad (33 %) (Tabla 4) y Empatía (41 %) (Tabla 5); en la dimensión técnica, en el 47% de los elementos analizados llegaron a tener una satisfacción en la categoría de nivel medio respecto a la atención brindada por la enfermera, el 35% es baja y el 25% fue alta (12).

Velásquez D., en el año 2017, desarrolló una investigación titulada: “Satisfacción de las madres de pacientes hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón”. Metodología, la investigación se realizó con el tipo de estudio descriptivo, de corte trasversal, en una población de estudio constituido por 100 elementos que fueron madres de pacientes hospitalizados en el área de pediatría, del cual se obtuvo una muestra por 20 madres de pacientes hospitalizados. Resultados: Las madres están satisfechas en diversos grados: el 58% expresaron estar en la categoría de moderadamente satisfecha, el 38% estuvo completamente satisfecho y sólo el 4% expresó sentirse insatisfecho (13).

Alarcón Y. y Gómez D, en el año 2017 desarrollaron una investigación sobre: “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa y Hospital Amazónico en el mes de junio y Julio 2017”. Metodología, el proceso de investigación respondió al tipo descriptivo, al diseño no experimental, y de tipo transversal, para la recolección de la información se desarrolló un instrumento

de tipo Likert, y la muestra estuvo constituido por 100 adultos. Resultados, Los hallazgos indicaron que los adultos hospitalizados en el servicio de medicina expresaron un nivel de satisfacción en la categoría de alto sobre la dimensión cuidados de estimulación, en la categoría de nivel medio de satisfacción en la dimensión cuidados de confirmación, en I categoría de nivel bajo de satisfacción en las dimensiones logros del cuidado y también en la continuidad de vida del adulto. Conclusión, los usuarios adultos hospitalizados en el área de medicina expresaron una satisfacción en categoría de alto (14).

Ramírez A., y Tello R., en el año 2017, desarrollaron el estudio titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados frente a la atención del profesional de enfermería que labora en el Hospital II ESSalud de Pucallpa. Metodología, investigación de nivel descriptivo, bajo un diseño de parámetro no experimental, y de tipo transversal, aplicado en una población de 100 elementos que fueron pacientes del área de cirugía, ginecoobstetricia, medicina y pediatría, y una muestra de 80 elementos. Resultados, se encontró que el 50.2% se encontró satisfecha respecto a la atención proporcionado por el profesional de enfermería, mientras que el 36.7% estuvo satisfecho en la categoría de regular sobre la atención del profesional de enfermería. Conclusiones, la Satisfacción expresada por los pacientes internados, indicaron que se encontraban satisfechos en la categoría de regular respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería (15).

Davila M., Lulo A., y Riva J., en el año 2017, desarrollaron el estudio titulado: “Calidad del cuidado desde la percepción del paciente que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali, en el Hospital Santa Rosa 2014”. Material y método; investigación realizada bajo el diseño no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal, con una población conformado por 60 pacientes del servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, haciendo uso de la técnica de la entrevista y como instrumento de medición una escala de tipo Likert. Resultados, “la calidad del cuidado proporcionado por los estudiante de enfermería que desarrollan su práctica

pre profesional indicado por el paciente, es alto, expresando alternativas sumamente favorables en las dimensiones propuestas para las variables según se obtuvo los porcentajes: Arte del cuidado, donde el 66,7% (40), técnica del Cuidado 73,3% (44), disponibilidad del cuidado 86,7% (52) y 80% (48) en la dimensión de continuidad del cuidado; al evaluar, se pudo obtener que en las dimensiones donde se obtuvo un mayor valor porcentual fueron la dimensión disponibilidad del cuidado y la dimensión continuidad del cuidado” (16)

Antecedentes del contexto local

Luego de hacer la búsqueda en la biblioteca de las diferentes instituciones académicas de la ciudad de Puerto Maldonado, se concluye que no existen investigaciones relacionados a la variable en estudio.

2.2. Teoría de Investigación

Satisfacción:

De acuerdo a lo publicado por el DRAE, satisfacción se define como: El cumplimiento de lo que se requiere según los indicadores con el que debe de obtenerse resultados con mucha complacencia para el paciente y/o cuidador (18)

Para el autor Oliver R., se define como: Satisfacción es la respuesta de conformidad que expresa el usuario, Satisfacción que va acompañado de la saciedad dentro de los parámetros racionales al haberse comprobado que se hizo lo que estaba dentro del alcance del prestador del servicio y mediante el cual se obtiene el éxito esperado (19)

Satisfacción de los cuidadores de los pacientes hospitalizados:

Es la simpatía que expresan los cuidadores de pacientes hospitalizados en una institución de salud respecto a la atención que recibió de parte del licenciado en enfermería, la expresión de tal simpatía se da cuando los cuidadores perciben que el licenciado en enfermería satisface sus necesidades de manera integral, desde la parte física hasta la emocional (20).

El término Satisfacción, ha sido ampliamente estudiado en todos los aspectos de la actividad humana, y en especial en el sector salud, claro que siempre el aspecto psicológico de la persona que recibe la atención (21).

Cuando el cuidado que se brinda se encuentra entre los parámetros que los cuidadores y pacientes esperan, entonces conduce a la pronta recuperación, a asimilar nuevos hábitos, y conduce hacia una actitud de tipo preventivo (22).

Por su parte, el autor Zass R., indica que los pacientes y/o cuidadores al recibir la prestación del servicio de salud desarrollan un esquema mental respecto a la atención, el cual es útil para evaluar la atención recibida, por lo que en la actualidad la persona se muestra cada vez más exigente, con la búsqueda de una atención altamente calificado, con el que se pretende dar respuesta en el proceso de absolución de dificultades, por lo que, los usuarios o receptores de la atención son los que valoran la calidad del servicio por lo que debe de considerar el producto final así como también debe de tomar en consideración todo el proceso que involucra la atención prestada (23).

Por lo que, la Satisfacción de los pacientes y cuidadores de los mismos, no solo está en función de la expectativa que tienen sobre el servicio ha recibir, sino que también está en función de la calidad del servicio que recibe (24). Es así, que, se puede lograr alcanzar la información respecto a dichas características sobre que mejorar el acceso o impiden el acceso a la prestación del servicio (25).

Si el desempeño del producto o servicio prestado es igual o supera la expectativa del cliente, entonces el consumidor se sentirá satisfecho o complacido (26)

Es así que, el término Satisfacción debe ser entendido como el resultado medido sobre las actividades que representan gratificación, resultado que se genera a partir del cuidado adecuado recibido (27).

También se sabe, que la satisfacción es la etapa final de todo un proceso, y que el paciente lo hace considerando aspectos meramente subjetivos, que por lo general se sustenta sobre los resultados obtenidos (28).

Medición de la Satisfacción

Describe la aprobación del paciente o cuidador, tomando en consideración dos elementos, la expectativa con el que viene el paciente o familiar sobre el servicio, y el segundo elemento es la percepción sobre el servicio recibido, por lo que, la valoración que hace cada persona será completamente diferente uno del otro (29).

Con el transcurrir del tiempo, la medición de los indicadores de calidad hoy en día considera elementos objetivos, sin embargo, tradicionalmente se relaciona a indicadores más subjetivos, por lo que, la conformidad que expresa el paciente o cuidador debe valorarse considerando los tres niveles que se detallan a continuación: (30)

- a) **Satisfacción Completa:** se considera a la expectativa que tiene la usuaria, en la prestación del servicio de salud proporcionado, y que siempre se coberturó en su plenitud.
- b) **Satisfacción Intermedia:** Cuando aquellas expectativas que presenta la usuaria, en la prestación del servicio de salud proporcionado, han sido atendido de manera parcial.
- c) **Insatisfacción:** Aquella situación en el cual la expectativa de la usuaria, en la prestación del servicio de salud proporcionado, no han sido cubiertas.

Paciente del servicio de pediatría.

Normalmente, el deterioro de la salud, al cual tradicionalmente se le denomina enfermedad repercute en su aspecto emocional y/o psicológico del paciente del servicio de pediatría, así también repercute en la familia del paciente, y de manera especial en el de la madre, ya que ella está casi de manera permanente al lado del paciente pediátrico (31).

Dimensiones de la satisfacción.

De acuerdo al modelo denominado SERVQUAL, se ha desarrollado cinco dimensiones que los usuarios del servicio de salud hacen mención para calificar el servicio: (32)

a) Elemento Tangible

En esta, la Satisfacción del paciente o cuidador está determinada por el estándar que muestren sus instalaciones, su equipamiento, su personal y así mismo los materiales e insumos para la comunicación. Ya que, tangible es aquel concepto que hace referencia a todo aquello que se refiere a lo material y podrá ser valorado con alguno de nuestros cinco sentidos. Así, algo tangible es aquellos que se puede indicar sus características organolépticas, y más comúnmente percibido con el sentido del tacto o que se puede percibir con el sentido de la vista para emitir un juicio crítico (32).

b) Fiabilidad

Considera la Satisfacción de los usuarios, y ocurre cuando la institución que provee la atención demuestra que comprende la gravedad y alcance de la dificultad por el que atraviesa en ese momento la madre del niño hospitalizado.

El adjetivo fiable se utiliza para calificar aquella atención que brinda la seguridad necesaria, ofrece garantías requeridas o resulta una atención con mucha fiabilidad; ya que puede hacer mención a una persona o institución prestadora del servicio de salud.

Los usuarios se sienten más cómodos haciendo preguntas y reportando incidentes que creen que ponen en peligro la salud de sus hijos cuando se les da la libertad de hacerlo y cuando sus consultas son tratadas con respeto (32).

c) Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta al entorno se relaciona con aquellas acciones tomadas en función a los conocimientos adquiridos y a aquellas habilidades desarrolladas y que resalta favorablemente a la institución para comprender y actuar de manera efectiva; por lo que está relacionado con aspectos del desempeño, aspectos respecto a la velocidad y aspectos relacionado a la coordinación con que las acciones son implementadas y desarrolladas por el personal prestador o encargado del servicio de salud; por lo que, considera la satisfacción de la madre del paciente hospitalizado, lo cual se puede observar en el trabajo que viene desarrollando la licenciada en enfermería cuando brinda la atención al usuario (32).

d) Seguridad

En un sentido general, “la seguridad es el objeto de estudio de las ciencias de la seguridad, un campo de estudio interdisciplinario centrado en la evaluación, gestión o prevención de los riesgos en materia humana, ambiental o de otras índoles. Conforme a dicho enfoque, la seguridad consiste en la contención de los riesgos dentro de niveles considerados normales o aceptables, dado que el riesgo jamás puede ser eliminado en su totalidad en ningún contexto. En algunas legislaciones nacionales se define en términos jurídicos la seguridad, para así poder disponer de elementos públicos que permitan garantizarla. En el caso de la constitución argentina, por ejemplo, se la define como una condición basada en el derecho que resguarda la libertad, la vida y el patrimonio, así como las instituciones democráticas” (32)

e) Empatía

Se denomina empatía a aquella capacidad que desarrollamos para comprender los sentimientos y las emociones de las demás personas, así intentar experimentar de forma más objetiva lo que él está sintiendo en ese momento, por lo que, inspira a que las personas colaboren o ayuden mutuamente. La empatía está relacionada muy estrechamente con el

altruismo, que es el amor y preocupación por los demás seres de su propia especie, y surge la capacidad de ayudar.

Cuando una persona logra percibir el sufrimiento o dolor de las demás personas poniéndose en aquel lugar, nace en el aquel deseo de ayudar y actuar en correspondencia a sus principios de valor y moral de su formación. Aquella capacidad de ocupar o ponerse en el lugar de la otra persona, cualidad que es desarrollado a través de la empatía, permite comprender de una mejor manera el actuar de las personas y el porqué de ciertas decisiones. Una atención con empatía se caracteriza por considerar las necesidades del usuario, por escucharle al usuario, entender sus problemas y emociones del usuario (33).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Descriptivo, debido a que la variable que se estudió fue emitida de manera individualizada para luego proceder a formular tablas estadísticas con el apoyo de la estadística descriptiva.

Según el número de veces en que se recolectó los datos, el estudio es:

- Transversal, porque el proceso de recolección de los datos se realizó en un solo momento.

Según la generación de datos, el estudio es:

- Prospectivo, porque los datos recolectados en el instrumento de medición se generaron posteriormente a la planificación del estudio, o sea después de haber iniciado el estudio.

3.2. Diseño de la investigación

Debido al entorno natural de la variable y a la falta de manipulación deliberada por parte del investigador, el estudio se ajustó a un diseño no experimental.

Esquema:

M ----- O

Donde:

M = Muestra

O = Madres de pacientes hospitalizados

3.3. Delimitación espacial y temporal

Delimitación espacial: Delimitación del espacio: El estudio se llevó a cabo en la unidad pediátrica del Hospital Santa Rosa, situado en Puerto Maldonado, la capital del departamento de Madre de Dios.

Delimitación temporal: El estudio se realizó en el periodo comprendido entre los meses de marzo a setiembre de 2022.

3.4. Población y muestra

En el estudio participaron ochenta y tres madres cuyos bebés ingresaron en la unidad pediátrica del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado durante el segundo trimestre de 2022.

Por tratarse de una población pequeña, no se realizó ningún procedimiento para obtener la muestra, sino que se analizó al total de elementos que conforman la población, haciendo 83 madres de familia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

Para el desarrollo del proceso de investigación, la recolección de datos se realizó utilizando la técnica de la encuesta.

3.5.2. Instrumento.

Para recolectar los datos con fines de investigación se procedió a aplicar el instrumento de medición de la variable, el cual fue un cuestionario

Para evaluar el nivel de satisfacción que tienen las madres de los pacientes hospitalizados con la atención del personal de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se utilizó un cuestionario conformado por 24 preguntas, cada una con 3 alternativas de respuesta (Siempre = 2 puntos, A veces = 1 punto, y Nunca = 0 puntos), con lo cual se procedió a establecer los siguientes baremos (34):

- Satisfacción completa: 34 – 48 Puntos

- Satisfacción intermedia: 16 – 33 Puntos
- Insatisfacción: Menor a 16 Puntos

Validez y Confiabilidad:

Por ser un cuestionario validado anteriormente, no requirió someter al proceso de validez ni medición de confiabilidad.

3.6. Procesamientos de datos y análisis estadístico

Para obtener la autorización necesaria para recopilar los datos, se hizo una solicitud al director del Hospital Santa Rosa, se coordinó con el médico jefe del servicio de pediatría para la identificación de los elementos de la muestra. Para el tratamiento de los datos se utilizaron Excel y el programa estadístico SPSS versión 26. Se crearon tablas de frecuencias y gráficos estadísticos que abordan los objetivos utilizando estadísticas descriptivas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 1. Característica sociodemográfica de la madre de niños hospitalizados en el área de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

Característica de la Madre	N°	%
Edad:		
- 18 a 25 años	30	36.1
- 26 a 35 años	43	51.8
- 36 a más años	10	12.1
Total	83	100.0
Grado de instrucción:		
- Superior	08	9.6
- Secundario	58	69.9
- Primario	12	14.5
- Sin estudio	05	6.0
Total	83	100.0
Ocupación:		
- Trabajadora dependiente	18	21.7
- Trabajadora independiente	44	53.0
- Ama de casa	21	25.3
Total	83	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

De todos los elementos analizados (83) respecto al grupo etario, el 51.8% (43) tienen entre 26 a 35 años; el 36.1% (30) tienen entre 18 a 25 años; y el 12.1% (10) tienen de 36 a más años.

En cuanto al grado de instrucción, el 69.9% (58) cuentan con nivel secundario; el 14.5% (12) cuentan con nivel primario; el 9.6% (08) cuentan con nivel superior; y el 6.0% (05) no tienen estudio.

Respecto a la ocupación, el 53.0% (44) son trabajadoras independientes; el 25.3% (21) ama de casa; y el 21.7 (18) son trabajadoras dependientes.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de la madre del niño hospitalizado respecto al cuidado del enfermero en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022

Nivel de Satisfacción	N°	%
Satisfacción completa	48	57.8
Satisfacción intermedia	29	35.0
Insatisfacción	06	7.2
Total	83	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

En la tabla 2, del total de elementos estudiados (83), madres de pacientes hospitalizados, el 57.8% (48) expresaron satisfacción completa; el 35.0% (29) expresaron satisfacción intermedia; y el 7.2% (06) expresaron insatisfacción.

Tabla 3. Las madres de niños hospitalizados que reciben cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022 reportaron cierto nivel de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles.

Nivel de Satisfacción de la dimensión elemento tangible	N°	%
Satisfacción completa	46	55.4
Satisfacción intermedia	32	38.6
Insatisfacción	05	6.0
Total	83	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

En la tabla 3, del total de madres de pacientes hospitalizados (83), respecto a la Satisfacción, en la dimensión elementos tangibles, el 55.4% (46) expresaron satisfacción completa; el 38.6% (32) expresaron satisfacción intermedia; y el 6.0% (05) expresaron insatisfacción.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados en la dimensión confiabilidad con respecto al trato de enfermería brindado en la unidad de pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.

Nivel de Satisfacción de la dimensión fiabilidad	N°	%
Satisfacción completa	48	57.8
Satisfacción intermedia	28	33.8
Insatisfacción	07	8.4
Total	83	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

En la tabla 4, del total de madres de pacientes hospitalizados (83), respecto a la Satisfacción, en la dimensión fiabilidad, el 57.8% (48) expresaron satisfacción completa; el 33.8% (28) expresaron satisfacción intermedia; y el 8.4% (07) expresaron insatisfacción.

Tabla 5. Nivel de satisfacción, de la dimensión capacidad de Respuesta, de las madres de niños hospitalizados con los cuidados de enfermería en la división pediátrica del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.

Nivel de Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta	N°	%
Satisfacción completa	44	53.0
Satisfacción intermedia	33	39.8
Insatisfacción	06	7.2
Total	83	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

En la tabla 5, del total de madres de pacientes hospitalizados (83), respecto a la Satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, el 53.0% (44) expresaron satisfacción completa; el 39.8% (33) expresaron satisfacción intermedia; y el 7.2% (06) expresaron insatisfacción.

Tabla 6. Nivel de Satisfacción, de la dimensión seguridad, de la madre del niño hospitalizado frente a cuidado del enfermero en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

Nivel de Satisfacción en la dimensión seguridad	N°	%
Satisfacción completa	47	56.6
Satisfacción intermedia	30	36.2
Insatisfacción	06	7.2
Total	83	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

En la tabla 6, del total de madres de pacientes hospitalizados (83), respecto a la Satisfacción, en la dimensión seguridad, el 56.6% (47) expresaron satisfacción completa; el 36.2% (30) expresaron satisfacción intermedia; y el 7.2% (06) expresaron insatisfacción.

Tabla 7. Nivel de Satisfacción, en la dimensión empatía, de la madre del niño hospitalizado frente al cuidado enfermero en el área de pediatría del Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

Nivel de Satisfacción en la dimensión empatía	N°	%
Satisfacción completa	49	59.0
Satisfacción intermedia	30	36.2
Insatisfacción	04	4.8
Total	83	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado, 2022.

En la tabla 7, del total de madres de pacientes hospitalizados (83), respecto a la Satisfacción, en la dimensión empatía, el 59.0% (49) expresaron satisfacción completa; el 36.2% (30) expresaron satisfacción intermedia; y el 4.8% (04) expresaron insatisfacción.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En la tabla 2, del total de elementos estudiados (83), madres de pacientes hospitalizados, el 57.8% (48) expresaron satisfacción completa; el 35.0% (29) expresaron satisfacción intermedia; y el 7.2% (06) expresaron insatisfacción; resultado parecido a lo publicado por Sango B., en su trabajo sobre “Satisfacción de las madres respecto a la atención prestada por el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el Hospital de la provincia de General Latacunga en el ambiente destinado a pacientes pediátricos, donde encontró que el nivel de Satisfacción de las madres o cuidadoras respecto a la atención brindada por el personal de enfermería fue de Satisfacción en el 52%, por lo que expresan confianza en el trabajo de la enfermera” (8).

Así mismo, es similar a lo obtenido por Coronado A., y Vásquez K., quienes encontraron que el 79% de los elementos analizados expresaron estar muy satisfechos, el 14% expresaron estar satisfechos y el 7% de madres o cuidadoras expresaron estar insatisfechas respecto al cuidado recibido (11).

También es similar a lo publicado por Panduro K., Rodriguez L., y Panduro K., en su estudio sobre: “Satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería e influencia en el cumplimiento del número de controles en la estrategia de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año; Hospital Regional de Pucallpa; donde encontraron que la Satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería, de un total de 262 (100%) madres, 221 (84.4%) tienen Satisfacción alta y 41 (15.6%) refieren sentir una mediana Satisfacción” (17).

Pero, es distinto a lo publicado por Velásquez D., donde en términos generales se encontraban satisfechos, alcanzando un índice de Satisfacción en 61 y 41 por ciento, expresando insatisfacción el 10 por ciento y Satisfacción

intermedia con la atención recibida el 55 por ciento; y respecto a la parte de aquellos elementos considerados tangibles, el 62% de aquellas madres expresa algún nivel de Satisfacción (13).

CONCLUSIONES

1. Respecto a las características sociodemográficas; el grupo etario que destaca fue entre 26 a 35 años; con nivel de instrucción en la categoría de secundario; y de ocupación trabajadoras independientes.
2. Un poco más de la mitad (57,8%) de las madres de pacientes hospitalizados que manifestaron satisfacción con los cuidados de enfermería brindados en el área pediátrica del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado expresaron satisfacción total.
3. Más de la mitad (55,4%) de las madres de pacientes hospitalizados expresaron una perfecta satisfacción con los cuidados de enfermería prestados en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en lo que se refiere al elemento tangible.
4. En cuanto a la confiabilidad, la mayoría de las madres (57.8%) de los pacientes hospitalizados manifestaron estar totalmente satisfechas con los cuidados de enfermería brindados en la sección pediátrica del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
5. Más de la mitad (53,0%) de las madres de pacientes hospitalizados indicaron estar completamente satisfechas con la capacidad de respuesta de la atención de enfermería brindada en el área pediátrica del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
6. En cuanto a la seguridad, la mayoría de las madres (56,6%) de los pacientes hospitalizados expresaron estar completamente satisfechas con los cuidados de enfermería recibidos en la sección pediátrica del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado (56,6%).
7. Más de la mitad (59,0%) de las madres de pacientes hospitalizados reportaron estar completamente satisfechas con los cuidados de enfermería brindados en la sección pediátrica del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en lo que se refiere a empatía.

RECOMENDACIONES

- Con el fin de mejorar la satisfacción de las madres con los cuidados de enfermería pediátrica para sus hijos hospitalizados, se solicita a la enfermera jefe del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado que desarrolle y ejecute iniciativas novedosas, ya que sólo la mitad y algo más expresaron satisfacción completa, para incrementar el nivel de satisfacción sobre la atención brindada.
- A las autoridades de la Región de salud, implementar estrategias de mejora de la atención, lo cual se reflejará en la Satisfacción de los usuarios de los diferentes establecimientos de salud.
- A los docentes y estudiantes que se vienen formando como enfermeros en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, promover estudios que consideren el problema de la insatisfacción respecto a la atención recibida con el objetivo de desarrollar conocimientos científicos que permitan elaborar programas de mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Boletín: Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. [Internet] Vol 87 f/p 2016. Consultado 24 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
2. Organización Panamericana de la Salud. Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. Washington, D.C., EUA, 1-5 de octubre del 2017. [Internet]. Consultado 24 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.paho.org/spanish/gov/csp/csp27-16-s.pdf>
3. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad [sede Web]. Perú: Ministerio de Salud; 2009. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
4. Hernández G. El Cuidado de Enfermería: Una Reflexión sobre el Cuidado Humanístico [sede Web]. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile; 2012. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: <http://horizonteenfermeria.uc.cl/images/pdf/23-2/editorial.pdf.pdf>
5. González A, Padín S, de Ramón E. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Enfermería Clínica [Internet]. España: sciencedirect; 2005. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862105711013>
6. Revista Hospitalaria del niño: (1990) Evaluación del programa brindado al familiar del niño en el Hospital del niño, noviembre, Lima. PP. 25.
7. Mira J., Lorenzo S., Rodríguez J., y Buil J. (1999) Concepto y modelos de Calidad. Hacia una definición de Calidad Asistencial. Papeles del Psicólogo, PP.74- 3-11
8. Sango G. Satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital provincial general Latacunga, 2017.

9. Caizabanda G. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de Enfermería para el cuidado del niño del área de Pediatría del HPDA durante el período marzo – agosto 2017. [Internet]. f/p 2016. Universidad Técnica de Ambato. [Tesis de titulación]. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%2C%20Gladys%20Marisol.pdf>
10. Moreno M., Interrial M., Saucedo P., Vázquez L., y López J. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. [Internet]. f/p 2017. Universidad de la Sabana - Aquichán. [Tesis de disertación]. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1816/2383>
11. Coronado A., y Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. [Internet]. f/p Chiclayo, 21 de Junio del 2018. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [Tesis de titulación]. Consultado 02 de noviembre de 2020. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf
12. Maceda S. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el Servicio de Pediatría Hospital Regional II- 2 Tumbes. 2017. [Internet]. f/p 2018. Universidad Nacional de Tumbes. [Tesis de titulación]. Consultado 02 de noviembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/204/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20-%20SARA%20MACEDA%20GUARANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Velásquez D. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón. [Internet]. f/p Puno 2017. Universidad Nacional del Altiplano. [Tesis de titulación]. Consultado 03 de noviembre de 2020. Disponible en:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2291/Velasquez_Titalo_Diana_Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Alarcón Y, Gómez D. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017. [Internet]. f/p Pucallpa 2018. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de titulación]. Consultado 03 de noviembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3604>.
15. Ramírez A., y Tello R. 2017. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería en el Hospital II ESSalud-Pucallpa 2017. [Internet]. f/p Pucallpa 2017. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de titulación]. Consultado 25 de noviembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3386>
16. Dávila M., Lulo A., y Riva J. Calidad del cuidado desde la percepción del paciente que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali, en el Hospital Santa Rosa 2017. [Internet]. f/p Pucallpa 2018. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de titulación]. Consultado 26 de noviembre de 2020. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_228737750fb2d9d5f86d7d54bc2f5de1
17. Panduro K., Rodríguez L., y Panduro K. Satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería e influencia en el cumplimiento del número de controles en la estrategia de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año; Hospital Santa Rosa - Ucayali 2017. [Internet]. f/p Pucallpa 2014. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de titulación]. Consultado 26 de noviembre de 2020. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_96e8f73b741ae7828adfb49013a1e1cb/Description#tabnav
18. DREA. Satisfacción, 2016.
19. Hayes B. Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de los cuestionarios. Barcelona: Gestión 2014.
20. Calva J. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. [Internet]. Consultado 01 de noviembre de 2020.

Disponible

en:

http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion_usuarios.pdf.

21. MINISTERIO DE SALUD. Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima, 2015.
22. Tenopir C. "Calidad en el Ambiente Electrónico". [Internet]. Consultado 04 de noviembre de 2020. Disponible en: https://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/64_sistema_de_gestion_formato_eletronico.html
23. Sandua J., Y otros "Altera el ordenador personal de la satisfacción del paciente" En Revista de Atención Primaria de la Salud OPS-OMS.BOL:22,2018.
24. MINSA. Capacitación para la Gestión Enfoques y metodologías y Promoción de la Salud Materno Infantil en REDES y la Dirección de Salud Puno, setiembre del 2018.
25. Mamani D. Satisfacción de las Madres frente al Atención de Enfermería. Sub Programa CRED, Hospitales Manuel Núñez Butrón-Puno y Carlos Monge Medrano-Juliaca, 2015.
26. MINSA. Sistema de Gestión de Calidad en Salud, elaborado por el equipo de asistencia técnica, de la dirección general de salud de las personas. Lima, 2015.
27. MINISTERIO DE SALUD. Calidad deservicio de salud desde la percepción de la usuaria. Edic. Lic. Patricia Córdova. Lima-Perú, 2015.
28. Guía Metodológica. Promoción del cuidado de la salud Materno Peri Natal Lima-2016.
29. Castañeda A. Ansiedad estado – rasgo en niños y adolescentes durante la hospitalización. psicología de la u y. Femenina del sagrado corazón. Lima-Perú 2010.
30. Aranivar Y. Factores de Cuidado. En separata. FE-PUNO, 2018.
31. Kornblit A. Pasos hacia la enseñanza del modelo Eco-sistémico en Medicina. Revista Medicina y Sociedad., nº 4, Vol. 10. 2016.
32. Costa J. Evaluación de la satisfacción del paciente Universidad de Barcelona. Gestión en el Funcionamiento de los servicios sanitarios España, 2016.

33. Blog. Gestión de operaciones. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. GEO Tutoriales el 02/02/2016 en Gestión de Calidad. [Internet]. Consultado 22 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
34. Sánchez M. Medición de la calidad en el Servicio. [Internet]. Consultado 04 de noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
35. MINISTERIO DE SALUD/PROYECTO 2000 [fecha de acceso 5 de agosto del 2013].
36. Galvez C. satisfacción de pacientes hospitalizados en UCI. Colombia 2008.
37. Llanos, F. y otros. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. En: Revista Médica Heredia Vol.12 n.2 Lima abril. /jun. 2016.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERIA

Edad: Grado de instrucción:

.....

Ocupación:.....

Se solicita leer con calma las preguntas y responda la respuesta marcando con una (x) dentro del casillero correspondiente.

Le agradezco anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder las siguientes interrogantes:

ÍTEMS		Siempre	A veces	Nunca
D1 ELEMENTOS TANGIBLES				
1.	Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados			
2.	Los ambientes se encuentran en condiciones optimas			
3.	Cuenta con instalaciones sanitarias			
4.	Cuenta con equipos modernos			
5.	Los ambientes del servicio son limpios cómodos y acogedores.			
6.	Cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención			
7.	El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a las normas			
8.	El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia			
9.	El personal de enfermería trabaja en equipo			
D2 FIABILIDAD				
10.	Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes.			

11.	Las ayudas visuales son atractivas			
12.	Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal			
13.	La enfermera se preocupa por conocer problemas y necesidades de su niño.			
14.	La enfermera le da tiempo para que Ud. exprese su opinion			
15.	La enfermera tiene paciencia al momento de atenderla			
D3	CAPACIDAD DE RESPUESTA			
16.	La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar sobre el problema de salud de su niño.			
17.	La enfermera le explica Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos y la administración y del tratamiento.			
18.	La enfermera tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas			
D4	SEGURIDAD			
19.	El comportamiento de la enfermera inspira confianza.			
20.	Usted se siente seguro en manos de la enfermera			
21.	La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento o procedimientos que brinda a su niño			
D4	EMPATIA			
22.	La enfermera la escucha atentamente y la trata con amabilidad			
23.	La enfermera la atendió inmediatamente sin importar su condición socio económica, cultural o religiosa			
24.	La enfermera muestra interés por las necesidades individuales de los pacientes			

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Elementos</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Valorar el nivel de satisfacción, en la</p>	<p>No amerita formular hipótesis, por ser un estudio de nivel descriptivo</p>	<p>Satisfacción sobre el cuidado de enfermería</p>	<p>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</p>	<p>Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados. Los ambientes se encuentran en condiciones óptimas. Cuenta con instalaciones sanitarias. Cuenta con equipos modernos. Los ambientes del servicio son limpios cómodos y acogedores. Cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención. El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a las normas. El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia.</p>	<p>Tipo.</p> <p>Descriptivo Transversal Prospectivo</p> <p>Diseño.</p> <p>Responde al diseño No experimental</p> <p>Población:</p> <p>La población estará constituida por todas</p>

<p>tangibles, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Fiabilidad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Capacidad de Respuesta, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de</p>	<p>dimensión Elementos tangibles, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción, en la dimensión Fiabilidad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022</p> <p>Valorar el nivel de satisfacción, en la dimensión Capacidad de Respuesta, de las madres de niños hospitalizados</p>				El personal de enfermería trabaja en equipo.	<p>las madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Santa Rosa, haciendo un total de 83 elementos.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estará conformada por el total de elementos de la población, haciendo un total de 83 madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría en el periodo propuesto para la investigación.</p>	
					<p>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</p>		<p>Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <p>Las ayudas visuales son atractivas.</p> <p>Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal.</p> <p>La enfermera se preocupa por conocer los problemas y necesidades de su niño.</p> <p>La enfermera le da tiempo para que Ud. Exprese su opinión.</p> <p>La enfermera tiene paciencia al momento de atenderla.</p>
					<p>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>		<p>La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño.</p> <p>La enfermera le explica a Ud. Con palabras fáciles de entender los</p>

<p>Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Seguridad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022?</p>	<p>frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción, en la dimensión Seguridad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en</p>			<p>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</p>	<p>procedimientos y la administración el tratamiento.</p> <p>La enfermera tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas.</p> <p>El comportamiento de la enfermera inspira confianza.</p> <p>Usted se siente seguro en manos de la enfermera.</p> <p>La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento o procedimientos que brinda a su niño.</p>	
--	---	--	--	-----------------------------------	---	--

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Empatía, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022?</p>	<p>el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022</p> <p>Valorar el nivel de satisfacción, en la dimensión Empatía, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Santa Rosa, 2022</p>			<p>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</p>	<p>La enfermera la escucha atentamente y la trata con amabilidad.</p> <p>La enfermera la atendió inmediatamente sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.</p> <p>La enfermera muestra interés por las necesidades individuales de los pacientes.</p>	
---	---	--	--	---------------------------------	--	--

ANEXO 03

SOLICITUD DE AUTORIZACION DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACION
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
Madre De Dios Capital de la Biodiversidad del Perú

Puerto Maldonado, 10 junio del 2022

CARTAP. N° 015-2022-UNAMAD-R/FED.-

SEÑOR:
DR. LUIS HUMBERTO CHAVEZ CELIS
DIRECTOR DEL HOSPITAL SANTA ROSA

Presente:

ASUNTO: Aplicación de instrumento de investigación.

REF: EXP N°2747- FUT 1399

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, a nombre de la facultad de educación de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, y el mío propio; la presente tiene por finalidad presentarle a los bachilleres:

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| 1. Lisbeth Asto Huaman | Carrera Profesional de Enfermería |
| 2. Dary Daniela Condori Flores | Carrera Profesional de Enfermería. |

Así mismo solicito a su despacho, le brinde la oportunidad de aplicar el instrumento de investigación del proyecto "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS RESPECTO A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2022.

De ser aceptado por su despacho, agradecerle les brinde las facilidades a las mencionadas bachilleres, para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Agradecerle su gentil atención, expreso a usted mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente: