

NOMBRE DEL TRABAJO

**2 TES - QUISPE Y ROSALES.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9002 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**40 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 18, 2023 8:42 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**51300 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**321.3KB**

FECHA DEL INFORME

**Jul 18, 2023 8:43 AM GMT-5****● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLI ROOSEVELT”  
Resolución Del Consejo Directivo Nro. 078 – 2019 SUNEDU FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**TESIS**

**Satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA

**AUTORES**

QUISPE PALOMINO Moises  
ROSALES CARDENAS Richard Rolando

**ASESORA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Salud Pública

Lima - Perú

2023

#### DEDICATORIA:

A Dios Padre todo poderoso por haberme permitido llegar hasta este punto y dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, A mis padres por su apoyo en todo momento, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona con valores,  
Richard Rolando.

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, ya que gracias a él logre concluir mi carrera profesional.

A mis padres, demás familiares por cada palabra de aliento para seguir adelante y porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona.

Moises.

#### AGRADECIMIENTO:

A Dios por avernós regalado la vida, la salud, por ser nuestra fortaleza y guiarnos en los momentos más difíciles.

A nuestra Alma Mater “Universidad Franklin Roosevelt”, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería por la calidad educativa y conocimientos impartidos a lo largo de los años de estudios.

A nuestros docentes, nuestro eterno agradecimiento en quienes depositamos admiración y respeto por ser parte de nuestra formación profesional, en busca de ser excelentes profesionales y sobre todo seres humanos.

Al Hospital Nacional Hipólito Unanue, por permitirnos realizar la investigación

brindándonos las facilidades necesarias para la conclusión y logro de los resultados obtenidos.

PÁGINA DEL JURADO

.....

PRESIDENTE

.....

SECRETARIA

.....

Dra.Feliza Nieves Chipana Beltrán

VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Richard Rolando Rosales Cárdenas con DNI N° 41849043 y Quispe Palomino, Moisés con DNI N° 41739816, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Escuela Profesional de Enfermería, declaramos bajo juramento que toda la documentación que presentamos es veraz y legítima.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Lima, Julio 2023

---

Quispe Palomino, Moisés

DNI: 41739816

---

Richard Rolando Rosales Cárdenas

DNI: 41849043

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
PÁGINA DEL JURADO .....	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	5
ÍNDICE .....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1 Tipo y nivel de estudio .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2 Operacionalización de la variable (anexo 2) .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.3 Población, Muestra y Muestreo .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos- validez y confiabilidad .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5 Procedimiento .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.6 Método de análisis de datos .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.7 Aspectos éticos .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>III. RESULTADO.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>IV. DISCUSION .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## RESUMEN

Conocer el nivel de satisfacción que los pacientes demandan, para enfermería viene a constituirse en el resultado importante y de valor incuestionable del cuidado holístico que está brindando y que repercute en el bienestar del paciente y familia. Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023. Método: estudio de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, no experimental, prospectivo y de corte transversal. La población lo conformaron 40 madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría. El diseño muestral no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 26 ítems, agrupados en tres dimensiones, referidos a la dimensión “Técnica-Científica”, “Interpersonal” y a la dimensión “Entorno”, con un formato tipo Likert con cinco niveles. Resultados: respecto a la satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en la dimensión Técnico Científica el 50.0% registraron satisfacción media, 35.0% baja satisfacción, y 15 % en nivel alta. En la dimensión interpersonal 45.0% de madres mostraron satisfacción media, 30.0% satisfacción alta. Finalmente, en la dimensión entorno predominó el nivel de satisfacción media y alta con un 60% y 25% respectivamente. Conclusión: el nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima es de nivel medio en las 3 dimensiones.

Palabras clave: Satisfacción materna, Cuidado humanizado, Niño Hospitalizado.



## ABSTRACT

Knowing the level of satisfaction that patients demand, for nursing becomes the important result and unquestionable value of the holistic care that is being provided and that affects the well-being of the patient and family. General Objective: To determine the level of satisfaction regarding humanized nursing care in mothers of children hospitalized in pediatrics at Hospital Hipólito Unanue Lima 2023. Method: descriptive study, quantitative, non-experimental, prospective and cross-sectional approach. The population was made up of 40 mothers of children hospitalized in the pediatric service. The non-probabilistic sample design for convenience. The technique used was the survey and the instrument a questionnaire of 26 items, grouped into three dimensions, referring to the "Technical-Scientific" dimension, "Interpersonal" and the "Environment" dimension, with a Likert-type format with five levels. Results: Regarding the satisfaction of mothers about nursing care in the Scientific Technical dimension, 50.0% of mothers registered medium satisfaction, 35.0% low satisfaction, and 15% high satisfaction. In the interpersonal dimension, 45.0% of mothers showed medium satisfaction, 30.0% high satisfaction. Finally, in the environment dimension, the level of medium and high satisfaction predominated with 60% and 25% respectively. Conclusion: the level of satisfaction regarding humanized nursing care in mothers of children hospitalized in pediatrics at Hospital Hipólito Unanue Lima is medium level in all 3 dimensions.

Keywords: Maternal satisfaction, Humanized care, Hospitalized

## I. Introducción

Actualmente, los sistemas de salud consideran a la satisfacción del paciente como un juicio de la persona que recibe el cuidado, por lo tanto, es considerada un indicador de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción de atención de calidad que los pacientes demandan, para enfermería viene a constituirse en el resultado importante y de valor incuestionable del cuidado holístico que está relacionada con el bienestar del paciente y familia (1).

3 A nivel mundial la población infantil es de 2 100 millones de niños y niñas, el cual constituye el 36% de la población. Son así mismo, según la OMS en el 2012 se produjeron alrededor de 6,6 millones de muertes en menores de cinco años a nivel mundial, casi el 75% de esas defunciones se debieron a seis trastornos: problemas neonatales, neumonía, diarrea, paludismo, sarampión y VIH/sida. (2)

La hospitalización en el paciente pediátrico es un proceso de cambio<sup>12</sup> al mismo tiempo cambia sus rutinas habituales como es ir al colegio, jugar, los amigos y asumen experiencias nuevas, dolorosas por su enfermedad. Todo esto ocasiona desorganización y aprietos 12 familiares; ante estas circunstancias se debe fomentar el mayor tiempo posible de presencia del cuidador. (3)

La evaluación de la calidad depende de la percepción que se tenga. Por lo tanto, la calidad es aquella satisfacción que los padres o cuidadores tienen en relación con la intervención que realiza la enfermera para controlar o disminuir la ansiedad o el dolor, con el fin de mejorar la respuesta al tratamiento intrahospitalario de su hijo. (4)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que los centros hospitalarios presentan diversas necesidades de las diferentes personas que asisten al centro de salud, convirtiéndose en una gran barrera que separa a la atención de calidad con el acceso que puedan tener las personas hacia el cuidado adecuado (5).

Las nuevas tendencias indican la necesidad de compromiso al momento de realizar su labor de cuidado, así como contar también con los recursos tecnológicos necesarios para poner en práctica los procedimientos necesarios y con ello asegurar el bienestar del paciente (5).

. En el Perú, el Ministerio de Salud se elaboró una encuesta dirigida a los usuarios en el área de pediatría, en los aspectos más relevantes se tiene que, la dimensión referida a la empatía, al preguntar a los encuestados en relación a la seguridad, el 28% mostró

insatisfacción, expresando haber sido atendidos, pero su problema de salud no se resolvió (6).

Durante la estancia del niño en el servicio de pediatría, recibe cuidado de todo el equipo de salud. Por lo tanto, es importante, brindar a la familia una información honesta y completa (dentro de las capacidades de cada profesional), para poder generar confianza disminuir la ansiedad, y el miedo que siente la madre y los familiares (7)

Durante las prácticas pre profesionales se pudo evidenciar que la dinámica del cuidado de enfermería se realiza en un atmosfera de cordialidad y trato amable, sin embargo es frecuente oír comentarios y expresiones de los familiares en torno a sus impresiones respecto al cuidado que reciben de la enfermera, tales como que al solicitar constantemente explicaciones al personal de enfermería acerca de estado de salud y la respuesta de su hijo al tratamiento instalado no siempre se reciben respuestas que satisfagan la necesidad de información.

Algunas madres expresaron malestar y disconfort no canalizan<sup>3</sup> de las vías endovenosas requieren más de un intento lo cual les causa pena o malestar ya que lo esperado era que se realice en un solo intento. La situación descrita nos indujo a desarrollar la presente investigación, para luego de conocer el nivel de satisfacción, proponer alternativas de mejora, para lograr disminuir el nivel de insatisfacción de la madre.

La investigación toma en cuenta los siguientes estudios previos:

A nivel nacional tenemos a Carbajal L. en el estudio titulado<sup>1</sup> Cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de las madres de niños menores de 5 años de la comunidad Ramón Castilla, Chimbote, 2022. La población está constituida por 35 madres de niños menores de 5 años. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de cuidado humanizado. Resultados: El cuidado humanizado<sup>1</sup> es medianamente favorable (60.0%), favorable (28.6%) y desfavorable (11.4%), según percepción general de las madres de niños menores de 5 años. El cuidado humanizado<sup>1</sup> en la dimensión interpersonal/humano es medianamente favorable (48.6%), favorable (42.8%) y desfavorable (8.6%), según percepción de las madres de niños menores de 5 años. El cuidado humanizado<sup>1</sup> en la dimensión técnico/científico es medianamente favorable (42.9%), desfavorable (31.4%) y favorable (25.7%), según percepción de las madres de niños menores de 5 años. El cuidado humanizado en la dimensión entorno es medianamente favorable (62.9%), favorable (22.8%) y desfavorable (14.3%), según percepción de las madres de niños menores de 5 años (8)..

En Chiclayo, Villanueva M. investigó sobre “Calidad del cuidado humanizado en

enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud San Antonio-Chiclayo 2018” en una muestra de 175 padres de niños de 0 a 2 años que acuden a CRED, teniendo como resultado que el 69.1% dijo que la calidad de atención del cuidado de enfermería en CRED fue favorable, el 20.6% dijo que fue medianamente favorable, mientras que el 10.3% dijo que era desfavorable; según, la dimensión interpersonal humano, técnica científica y de confort, el 68%, 78.3% y 54.3% respectivamente precisaron que la calidad del cuidado humanizado fue favorable.(9).

Bastos R. En su estudio “Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2019”, los resultados muestran el 51.6% (32) de ellas expresan el nivel de satisfacción completa y el 22.6% (14) de ellas expresan insatisfacción. Se concluye que más de la mitad de los elementos analizados expresan nivel de satisfacción intermedia con tendencia al nivel de satisfacción completa, pero aún persiste un considerable porcentaje que expresan insatisfacción. (10)

Aguirre Y. Bocanegra Y. realizó el estudio sobre. <sup>7</sup> Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. Método: el tipo de diseño fue no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal. Se trabajó con una población de 36 madres con recién nacidos hospitalizados en diciembre del año 2020, Resultados: el 69.4 % (25) de las madres tiene una satisfacción alta sobre el cuidado enfermero y el 30.6 % (11) satisfacción media. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, se observa predominantemente alta satisfacción en cuanto a la dimensión Técnica científica (77.8 %), en la dimensión Humana (80.6 %) y en la dimensión Entorno (63.9 %). (11).

Palacios L. desarrolló el estudio titulado. <sup>2</sup> Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brindan la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú – Corea II – 2 Santa Rosa”, 2021. desarrollo una investigación descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, los cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, fue aplicada a una muestra de 35 madres de niños menores a cinco años, dicho instrumento contó con validez interna 9 y alta confiabilidad. El 77.1% de la muestra obtuvo una satisfacción media, la dimensión técnico científico obtuvo el 74.3% de satisfacción; 65.7% nivel medio de la dimensión interpersonal, y 85.7% nivel medio

de la dimensión entorno. Concluye un nivel medio de padres de los pacientes pediátricos y cuidados de enfermería (12).

Bastos L. en el estudio, tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital regional de Pucallpa”2021, investigación descriptivo correlacional, empleo dos cuestionarios los cuales fueron satisfacción materna y cuidado humanizado, los cuales cuentan con validez y confiabilidad aceptada, fue aplicada a una muestra de 62 madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría frente al cuidado de enfermería, conto con una validez y confiabilidad alta; obtuvo que el 51.6% tuvieron satisfacción intermedia, 35.8% satisfacción completa y 22.6% insatisfacción; a nivel de la dimensión tangible el 59.7% obtuvieron satisfacción intermedia, dimensión fiabilidad 56.% satisfacción intermedia, la dimensión seguridad 56.% mediana y la dimensión afinidad 59.7% satisfacción intermedia. (13)

A nivel internacional tenemos a : Arias L. et al. En el estudio, <sup>2</sup> Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas”, desarrollo un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional, usaron encuestas en pediatría validada y con confiabilidad alta, en una población de 39 encuestados, se evidencia dentro de la satisfacción de los cuidadores frente a cuidados de enfermería: dimensión humana 23% insatisfacción, dimensión oportuna 83% satisfacción total, dimensión continua 78% de satisfacción. Concluyo que se presenta aprobación en el grado de satisfacción por los cuidados de enfermería y cuidadores de pacientes pediátricos (14).

<sup>1</sup> En Chile, Monje et al., investigaron “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados 2018”. La investigación fue cuantitativo, correlacional. La muestra se constituyó por 171 pacientes de medicina. Los resultados, indicaron que el 86% siempre recibe un cuidado humanizado, mientras que, el 11.7% señala que casi siempre, el 1.8% señala que a veces y el 19 0.6% señala que nunca recibió un cuidado humanizado. Concluye que enfermería brinda un cuidado humanizado a los pacientes respetando su dignidad humana (15).

Baloy G. en el estudio. <sup>2</sup> Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátrico atendidos por el profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha 2018, <sup>2</sup> en una muestra de 79 paciente. Resultados: reportó 84% de padres con aprobación satisfactoria, 10% bajo y el 6% sin aprobación, sobre tiempo en el hospital, 77% aprobó, 16% medio y 6% no aprobación. Concluyo existencia en sus objetivos (16).

Canché P. en el estudio tuvo como objetivo “Analizar el desarrollo una investigación descriptivo, utilizo encuestas CARE-Q el cual contiene 07 subdivisiones: accesible, orienta y permite, cuida, prevé, valores, seguimiento educación, cuales comprobaran la efectividad del cuidado del enfermero en 12 trabajadores de salud y 60 padres de los pacientes pediátricos; obtuvo un nivel satisfacción de 44-29% medio, 19% alto, resalta la confianza con 65% satisfacción alta; por otro lado se aplicó una guía de observación 13 comprobándose que los profesionales de salud lograron mejor récord en acceso, cuidado y valores. (17).

**Calidad.** Calidad significa cumplir con las expectativas del usuario, es el hecho de proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades, donde prevalece el respeto, la confianza y trabajo en equipo. Se considera también calidad al conjunto de características de un servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario de dichos servicios (18).

Cuidado. Según la OMS (2020), <sup>17</sup> el cuidado es el conjunto de actividades y el uso de recursos para lograr que la vida de cada persona, de los derechos humanos, por lo tanto, <sup>13</sup> los cuidados son una necesidad multidimensional de todas las personas en todos los momentos del ciclo vital, aunque en distintos grados, dimensiones y formas. Constituyen la necesidad más básica y cotidiana que permiten la sostenibilidad de la vida (19).

Al respecto el MINSA (2016), cuidado es la gestión y el mantenimiento cotidiano de la vida y de la salud, por lo tanto El «trabajo» de cuidar incluye atención personal e instrumental, vigilancia y acompañamiento, brindando apoyo emocional y social. En definitiva, cuidar significa «encargarse de» las personas a las que se cuida (20).

Calidad del cuidado de Enfermería. La calidad del cuidado de Enfermería puede definirse, procurando proporcionar el más alto grado de satisfacción a través de una atención oportuna, humanizada, personalizada, eficiente y continua, acorde a los estándares establecidos para una práctica responsable y competente, sustentada en estándares y valores sociales, técnico-científicos, éticos y humanos (21)

El Colegio de Enfermeros del Perú señala que el “Cuidado Integral de Enfermería, constituye el fundamento del ejercicio de la profesión y define las áreas de atención de los profesionales de Enfermería, según lo señalado por el artículo 5º del Decreto Supremo N° 004 – 2022 – SA, Reglamento de la Ley del trabajo de la Enfermera(o), aprobado por el Ministerio de Salud” (25).

Características de la calidad del cuidado enfermero. Asimismo, la calidad al brindar la atención es definida como la secuencia de una serie de acciones que vela por el respeto a

la vida y el cuidado del ser humano, para lo cual debe realizar el diagnóstico y tratamiento de respuestas humanas a los problemas de salud que pueden ser reales o potenciales (22) El cuidado de enfermería según Vega M. (2017) se caracteriza por brindar cuidado holístico, considerando al ser humano en el aspectos biológicos, social, psicológico, espiritual y cultural Por tanto, una buena calidad tiene entre otras características que es un proceso de interacción interpersonal, donde la enfermera cuidadora es un profesional competente ,que basa su accionar en fundamentos científicos, minimizando al máximo los riesgos en el paciente y en el entorno (23).

En relación a lo tratado, en el área de emergencia es el profesional de enfermería, quien es responsable en el proceso de cuidar debe realizar las siguientes actividades: - Identificar la necesidad del cuidado, y tipo de cuidados requeridos, para luego identificar la capacidad del paciente para realizar el autocuidado que necesita, y las condiciones para tolerar la intervención de enfermería tomando en cuenta la autonomía del paciente y el carácter ético que tiene el proceso de cuidar, finalmente debe evaluar los resultados de la intervención y dejar evidencia escrita a través de un correcto registro de las acciones realizadas (24).

Calidad de atención según Avedis Donabedian. <sup>4</sup> Donabedian, considerado pionero en definir calidad de atención en salud, el cual la define como: "El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención" Por ello Donabedian preciso mejorar sobre todo la confianza en la relación paciente - profesional. Además, uno de los aportes más relevantes de Avedis Donabedian fue que le dio esa cualidad multidimensional a la calidad en salud, donde se toma en cuenta los términos de: "Estructura, procesos y resultados", estos son tres componentes indispensables para poder definir conceptualmente atención sanitaria, además que los tres conceptos se relacionan entre sí (25).

Dimensiones de la calidad de atención <sup>14</sup> La calidad de atención involucra diferentes aspectos que se deben considerar al momento del análisis, como es la interacción entre los involucrados tanto los usuarios internos que vienen se los profesionales que brindan atención y los usuarios externos, personas que reciben la atención o cuidado.

Dimensión técnico-científica: En esta dimensión es necesario considerar algunos puntos: -Seguridad, refiere al ambiente donde se brinda el cuidado minimizando los riesgos - Eficiencia, está referido a alcanzar los objetivos de la atención. -Continuidad, está referido al seguimiento, y cumplimiento de la atención. -Efectividad, considera la respuesta del



cuidado prestado esta puede ser positiva o negativa, -Integralidad, la visión holística, total que se da al paciente. -Eficacia, está referido al logro de los objetivos.

Dimensión Humana: está relacionado a la interacción que se genera entre el cuidador y el cuidado, donde se tiene se toma en cuenta los siguientes indicadores-Respeto a los derechos de la persona: está referido a la consideración de la persona en todas sus dimensiones -Información completa, veraz y oportuna: No se puede ocultar información sobre la situación del paciente, se debe brindar la información de forma clara y precisa (26).

<sup>3</sup> Dimensión entorno: Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio (27)

Según la OMS, Satisfacción se refiere a la complacencia del usuario, en función de sus expectativas al servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas. (28) .

<sup>4</sup> Esto se complementa por lo expuesto por Manzanares, el cual expresa que la satisfacción del paciente es la entrada o comienzo para una adecuada interacción, dado a que los usuarios están siempre predispuestos bajo distintos comportamientos y actitudes. Esto compromete la interacción que se pueda tener con el personal que brinda la atención. Sin embargo, el autor también añade también influyen aspectos como el ambiente, el tiempo que dura toda su recuperación y otros aspectos tangibles e intangible (29).

Dimensiones de satisfacción. <sup>15</sup> Según la Guía Técnica Para La Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Establecimientos De Salud Y Servicios Médicos De Apoyo, se describen las siguientes dimensiones:

Fiabilidad: Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, traducido en cuanto a horario, atención, programación de citas, orientación al usuario.

Capacidad de respuesta: Esta direccionada a brindar un proceso oportuno y rápido ante a una demanda con una respuesta de calidad en un tiempo aceptable.

Seguridad: Se define también como la confianza que genera en el usuario la actitud del profesional que brinda la atención, demostrando privacidad, conocimiento, habilidad para comunicarse,



Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender adecuadamente las necesidades de la otra persona, por lo tanto evidencia el interés y nivel de atención personalizada ofrecida (30).

Aspectos Tangibles: Se relacionan con la apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, personal, equipos instalaciones, material de comunicación, limpieza, personal y confort, que el paciente percibe de la entidad que le brinda la atención de salud. .

Base teórica. El cuidado de enfermería ha sido definido por muchas teoristas y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo de la enfermería es Florence Nightingale, quien delineó los primeros cuidados de enfermería y a través de la investigación, marco el derrotero del desarrollo de la profesión, con asidero científico, a través de la investigación científica basado en evidencias; luego en la década del 50 Madeleine Leininger, el cuidar como la esencia de enfermería, que se sustenta en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como objeto (31). También consideramos pertinente, incorporar al estudio la Teoría de las Necesidades Humanas de Henderson V., quien clarifica el cuidado enfermero como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como cuidadora de la persona sana o enferma, en la ejecución de las actividades que contribuyen a conservar la salud o a su recuperación. (32).

También tenemos a <sup>11</sup> Jean Watson, define el cuidado como un proceso interpersonal que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a la otra persona a lograr el bienestar mental, físico, sociocultural y espiritual". Donde <sup>10</sup> el cuidar es el acto más primitivo que un ser humano realiza para efectivamente llegar a ser, este ser, un ser en relación a otro que lo invoca, en una fundamentación de ética y filosófica. El brindar cuidados es, por tanto, el trabajo profesional destinado a la satisfacción de necesidades humanas en el ámbito de la salud de un individuo, familia o comunidad, como también integrativo y holístico, porque abarca los diferentes estratos de necesidades (33).

Tomando en cuenta lo antes dicho, formulamos el problema de investigación mediante la siguiente interrogante: Problema general ¿Cuál es nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital

Hipólito Unanue Lima 2023?

Problemas específicos: ¿Cuál es nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en la dimensión técnico científica en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023?

¿Cuál es nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en la dimensión

humana en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023?

¿Cuál es nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en la dimensión entorno en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023?

En lo que concierne a la justificación e importancia del estudio tenemos, la justificación teórica, porque el estudio alcanza conocimiento actualizados sobre la problemática del cuidado humanizado enfermero en las diferentes dimensiones, que servirá para otros estudios.

Justificación práctica aportará con evidencia científica la opinión de las madres con relación al cuidado humanizado de la enfermera en áreas como hospitalización infantil. Se servirá para fortalecer programas de capacitación para mejorar las falencias y lograr un nivel de satisfacción adecuada de los usuarios externos

En la Justificación metodológica el presente estudio aportará, técnicas e instrumentos validados y confiables que servirá como herramientas a otros investigadores para estudios en contextos, similares o de mayor complejidad.

Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023

Objetivos Específicos: Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en la dimensión técnico científica en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023

Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en la dimensión humana en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023

Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en la dimensión entorno en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023.

Variable : Satisfacción del cuidado Humanizado de la enfermera

## II. Método

### 2.1. Tipo y nivel de estudio

El estudio será de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, no experimental, prospectivo y de corte transversal. Es descriptivo porque los datos serán recolectados como producto de la observación, registrándose los hechos y características del objeto de estudio sin ser modificados. Es cuantitativo, porque los valores de la variable son susceptibles de ser medida (34).

Diseño De Investigación. El diseño será no experimental, porque la variable en estudio, no será manipulada. y es transversal porque la recolección de datos se realizará en un solo momento tal y como se considera en el cronograma (35).

El esquema es el siguiente:

M  $\longrightarrow$  O

.

Dónde: M = Muestra: madres de niños hospitalizados

O = Observación de la muestra Nivel de satisfacción sobre el cuidado

### 2.2. Operacionalización de variable ( anexo 2)

#### 2.2. Población, Muestra y Muestreo

La población de estudio estará conformada por 45 madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Hipólito Unanue durante los meses de mayo y junio del 2023.

El diseño muestral será no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Madre de niños de 2 meses a 10 años de edad.
- Madres de niños hospitalizados con permanencia de 3 a más días.
- Madres que acepten participar del estudio

Criterios de exclusión:

- Madres de RN y mayores de 10 años
- Madres con niños menor a 3 días de hospitalización.
- Madres que no acepten participar del estudio.

#### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos- validez y confiabilidad

Para la recolección de la información se utilizará la técnica de encuesta, ya que nos permitirá registrar la opinión de la madre sobre el cuidado humanizado de la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de pediatría. Como instrumento de recolección de información se utilizará el cuestionario que consta de dos partes, la primera en la que se solicita información básica a la madre y la segunda parte, encontramos 19 ítems, agrupados en tres dimensiones, referidos a la dimensión “Técnica–Científica”, a la dimensión “Interpersonal” y a la dimensión “Entorno”, con un formato Likert con cinco niveles.

Dentro de cada dimensión cada pregunta tiene un puntaje considerando la escala tipo Likert, que va desde insatisfecho a muy satisfecho, con un valor mínimo de 1 punto a un valor máximo de 5 puntos, un puntaje de 5 en un ítem refleja un nivel alto de satisfacción a la pregunta correspondiente. El puntaje total de cada dimensión lo conforma la adición de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems que lo conforman. El rango de puntaje de la dimensión Técnica – Científica va de 5 a 25, la dimensión Interpersonal va de 7 a 35 y la dimensión Entorno va de 7 – 35. El tiempo estimado de aplicación del instrumento fue alrededor de 15 minutos.

La validación del instrumento fue realizada por Marky, G. estudio a través de Juicio de expertos donde participaron 6 profesionales con grado de doctor y magister y la confiabilidad a través de un estudio piloto con una población de 15 madres, obteniendo luego un alfa de y un alfa de Cronbach de .842 y ( $p>0.60$ ) dando por comprobado que el instrumento es confiable (36).

#### 2.4. Procedimiento

Se solicitará a la Dirección de Investigación de la UPHFR, la aprobación del Proyecto, luego la carta de presentación dirigido al director del Hospital Hipólito Unanue. Lograda la autorización, se coordinará con la Jefatura de enfermería sobre el cronograma de recojo de información. La aplicación del instrumento tiene una duración de 15 minutos aproximadamente, donde las madres, previamente serán informadas sobre el objetivo de la encuesta , luego firmaran el consentimiento informado, asegundo siempre que los datos son confidenciales, que serán utilizadas solo con fines de investigación.

##### 2.4.Método de análisis de datos

Los datos obtenidos a través de la entrevista serán trasladados a un Excel con el objetivo de analizarlos, luego estos serán transportados al programa SPSS

V25, para procesarlos correctamente y los resultados serán presentados en tablas y gráficos.

## 2.6. Aspectos éticos

Se consideró a los siguientes principios bioéticos :la justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia y se pueden explicar. Principio de Autonomía: Debido a que todas las madres participaran individualmente sin ningún tipo de cohesión, firmando voluntariamente el consentimiento informado.

Principio de Beneficencia: Esta <sup>5</sup> investigación es realizado en favor de los infantes que se encuentran hospitalizados, debido a que servirán como referencia de una evaluación situacional para valorar las variables de la investigación entre el grado de satisfacción por parte de las madres sobre la atención humanizada de enfermería;

Principio de la No maleficencia: hacer de conocimiento que información obtenida será utilizada exclusivamente con fines la investigación; manteniendo el anonimato. <sup>5</sup> Principio de Justicia: Definitivamente todas las participantes tendrán la misma opción de colaborar en el proyecto de manera justa sin discriminación alguna.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.**

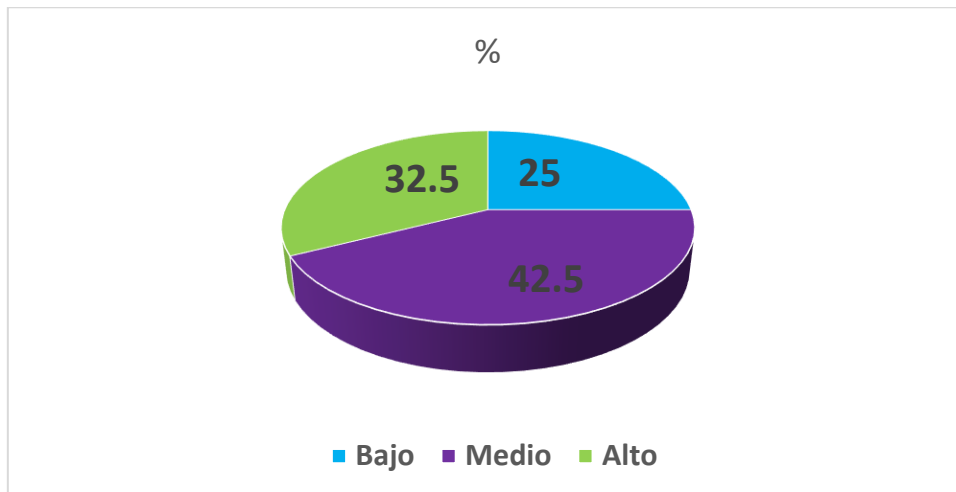
Satisfacción a nivel global sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023

Satisfacción sobre el cuidado humanizado	n	%
Bajo	10	25.0
Medio	17	42.5
Alto	13	32.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente; Elaboración: propia

**Figura 1**

Satisfacción a nivel global sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023



Fuente: Tabla 1

Interpretación: La satisfacción materna a nivel global sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue, la tabla y figura 1 muestra predominio satisfacción en el nivel medio con un 42.5% (17), seguido de un 32.5% (13) satisfacción alta y 25.0%(10) nivel bajo.

**Tabla 2.**

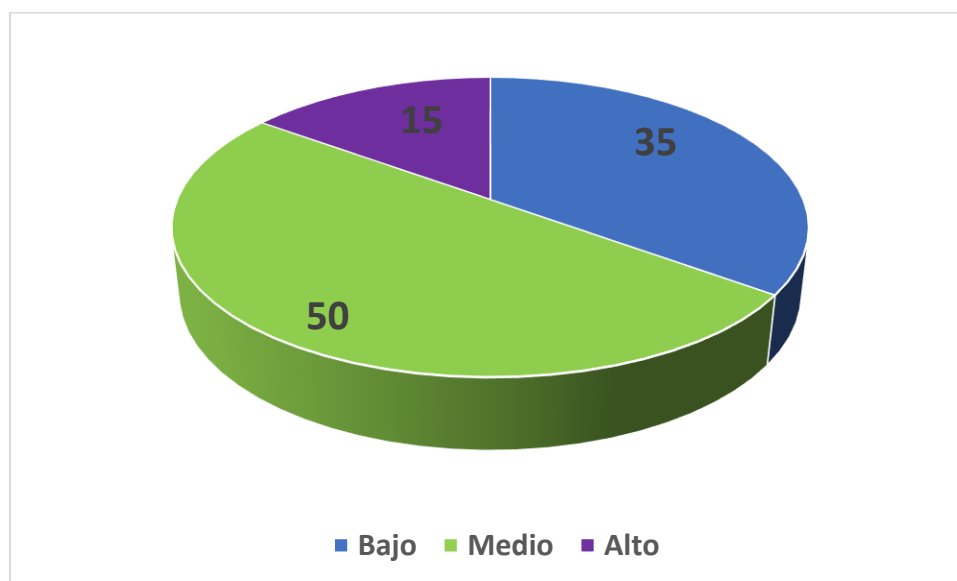
Satisfacción materna sobre el cuidado humanizado enfermero según dimensión técnico científico, en el servicio de pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023

Dimensión técnico científica	n	%
Bajo	14	35.0
Medio	20	50.0
Alto	6	15.0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente; Elaboración: propia

Figura 2

Satisfacción materna sobre el cuidado humanizado enfermero según dimensión técnico científico, en el servicio de pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023



Fuente: Tabla 2

Interpretación: La tabla y figura 2, respecto a la satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en la dimensión Técnico Científica nos muestra un 50.0% (20) de madres registran satisfacción media y 35.0% (14) baja satisfacción, y 15 % (6) satisfacción alta.

I

**Tabla 3.**

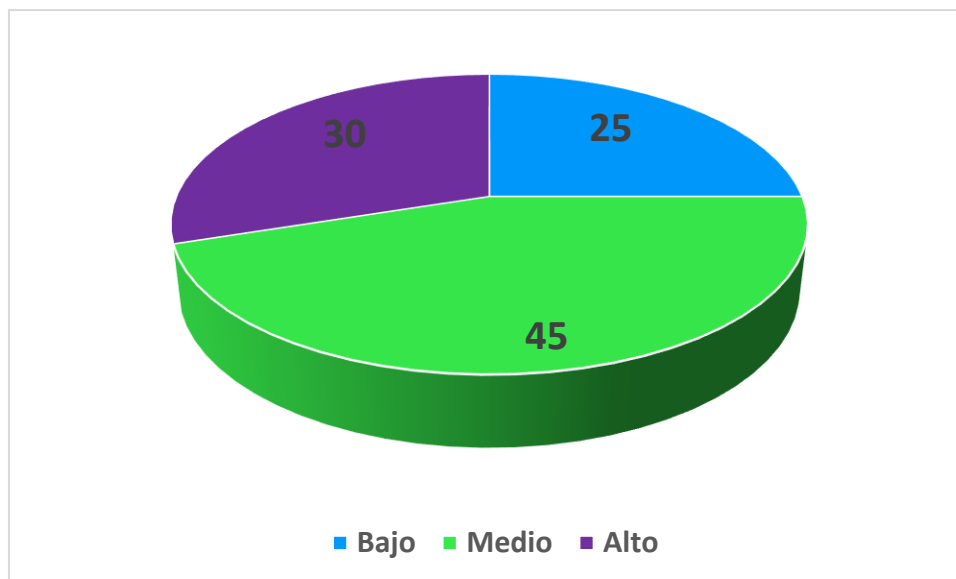
Satisfacción materna sobre el cuidado humanizado enfermero según dimensión Interpersonal, en el servicio de pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023

Dimensión interpersonal	n	%
Bajo	10	25.0
Medio	18	45.0
Alta	12	30.0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente; Elaboración: propia

Figura 3

Satisfacción materna sobre el cuidado humanizado enfermero según dimensión Interpersonal, en el servicio de pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023



Fuente: Tabla 3

Interpretación: La satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero según la dimensión interpersonal según la tabla y figura 3 nos muestra 45.0% (18), de satisfacción media, 30.0% (12) satisfacción alta y 25% (10) baja satisfacción.



**Tabla 4.**

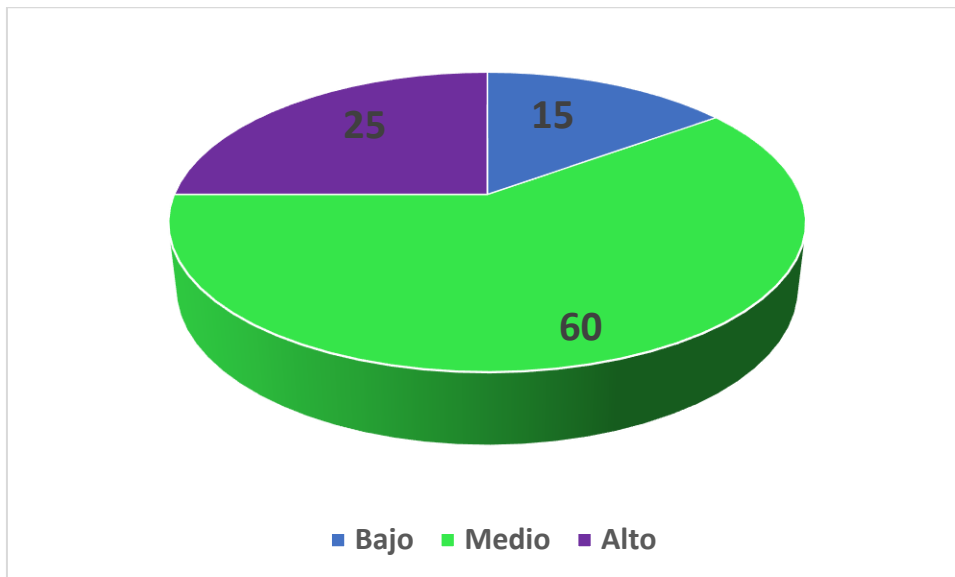
Satisfacción materna sobre el cuidado humanizado enfermero según dimensión entorno, en el servicio de pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023

Cuidado entorno	n	%
Bajo	6	15.0
Medio	24	60.0
Alto	10	25.0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>

Fuente; Elaboración: propia

Figura 4

Satisfacción materna sobre el cuidado humanizado enfermero según dimensión entorno, en el servicio de pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023



Fuente: Tabla 4

Interpretación: La satisfacción materna de niños hospitalizados sobre el cuidado humanizado enfermero según la dimensión entorno la tabla y figura 4 muestra un predominio significativo del nivel de satisfacción media con un 60% (24), un 25% (10)

en el nivel alto, y un 15% (6) satisfacción en el nivel bajo.

#### 3 IV. Discusión:

La satisfacción del usuario se constituye como un eje de evaluación importante para medir la calidad de los servicios de salud, considerando que su experiencia le permite emitir un juicio de valor individual y subjetivo, proporcionando información positiva o negativa en base al logro o fracaso de sus expectativas. Por lo tanto, los enfermeros deben tomar conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, en este caso al paciente pediátrico y su madre, que involucra la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y humanas dentro de un ambiente físico agradable.

La tabla y figura 1 del presente estudio nos muestra predominio del nivel de satisfacción en el nivel medio con un 42.5%, seguido de un 32.5% satisfacción alta y 25.0% a nivel bajo estos resultados a nivel nacional se asemeja a los registrados por Carbajal L.(8) en el estudio titulado. Cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de las madres de niños menores de 5 años de la comunidad Ramón Castilla, Chimbote, 2022, donde el cuidado humanizado a nivel global es medianamente favorable (60.0%), favorable (28.6%) y desfavorable (11.4%), según percepción general de las madres de niños menores de 5 años. Del mismo modo Bastos L. en el estudio, Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital regional de Pucallpa”2021, registro que el 51.6% de madres de niños menores de 3 años tuvieron satisfacción intermedia, 35.8% satisfacción completa y 22.6% insatisfacción; A nivel internacional encontramos similitud de resultados con los reportados por Canche P. (17) obtuvo un nivel satisfacción de 44-29% a nivel medio, 19% alto.

Para Manzanares M. et al. (2015) la satisfacción es un dato el cual ayuda evaluar el desempeño realizado por el personal de salud, este sirve para poder supervisar y controlar el cumplimiento de los lineamientos estipulados y que la institución mantenga niveles óptimos de calidad y satisfacción Esta información es recolectada por medio de encuestas de satisfacción al usuario, en la que contestan de acuerdo a la experiencia y trato sobre el servicio recibido; sin embargo, esta puede en ocasiones mostrarse un poco desviada; pues la satisfacción percibida puede verse influenciada por aspectos como las expectativas creadas y las

emociones, por lo que debe de ser evaluada de forma integral para poder apreciar las deficiencias existentes y mejorarlas de forma oportuna (29).

La tabla y figura 2, respecto a la satisfacción de las madres sobre el cuidado enfermero en la dimensión Técnico Científica nos muestra un 50.0% de madres registran satisfacción media y 35.0% baja satisfacción, y 15 % satisfacción alta.

Resultados similares encontramos con los registrados por Carbajal L.(8) donde <sup>1</sup> en la dimensión Técnico Científica registra medianamente favorable (42.9%), desfavorable (31.4%) y favorable (25.7%), según percepción de las madres de niños menores de 5 años. Así mismo encontramos resultados contradictorios con los reportados por Aguirre y Bocanegra Y. quienes observan predominantemente alta satisfacción en cuanto a la dimensión Técnica científica con un (77.8 %).

Con respecto a la dimensión Técnico-Científica, Avedis Donabedian, describe que esta dimensión es la más importante, porque determina la calidad de atención y esta referida a la interrelación de la enfermera con los pacientes y su familia, la capacidad de brindar atención utilizando los materiales y equipos necesarios para alcanzar la satisfacción del paciente, así como una atención continua y sostenida durante la estancia hospitalaria, disminuyendo al mínimo los riesgos (25).

Respecto a la dimensión interpersonal la tabla y figura 3 nos muestra ligero predominio del nivel de satisfacción media frente a los cuidados humanizados con un 45.0%, seguido de un 30.0% (satisfacción alta y 25% baja satisfacción, resultados análogos encontramos con los registrados por Carbajal L. <sup>1</sup> en la dimensión interpersonal/humano es medianamente favorable (48.6%), favorable (42.8%) y desfavorable (8.6%), según percepción de las madres de niños menores de 5 años. Así mismo Palacios L. (12) en el estudio titulado <sup>9</sup> Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brindan la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú – Corea II – 2 Santa Rosa”, 2021, demostró que el 65.7% de madres registraron un nivel medio de satisfacción en la dimensión interpersonal.

De la misma manera, Córdova J. <sup>16</sup> menciona que es importante analizar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal que muchas veces a sido olvidado por el personal ya que se ve reemplazado por un cuidado mecánico biológico. sin embargo es bueno tomar en cuenta los valores bioéticos y morales como el respeto, el enfermero debe aceptar a toda persona, sin hacer

distinciones por su situación socioeconómico, cultura y moral, Así mismo debe brindar información oportuna y veraz para aliviar la ansiedad en este caso de la madre del niño hospitalizado , mostrando dedicación e interés en satisfacer las necesidades del niño a través de un trato amable y empático (26)

En cuanto a la dimensión entorno la tabla y figura 4 muestra un predominio significativo del nivel de satisfacción media y alta con un 60%, y 25% respectivamente, resultados similares reporta Palacios L. (12) el estudio. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brindan la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la Amistad Perú – Corea II 2021 donde el 85.7% de madres registran un nivel de satisfacción media en la dimensión entorno. Resultados diferentes encontramos con registrados por Aguirre Y. Bocanegra Y. en el estudio, Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019, registro alta satisfacción en cuanto a la dimensión entorno con un (63.9 %) de madres. A nivel internacional encontramos

La Dimensión del Entorno esta referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, incluye infraestructura, materiales y equipos; el ambiente debe ser agradable, limpio, amplio y seguro; en lo posible, libre de ruidos y malos olores, debe existir suficiente espacio para su movilización, la del personal que trabaja, la familia, así como para el uso de equipos para traslado de pacientes (27).

## V. Conclusiones

1. Se determinó que el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado humanizado de enfermería a nivel global es predominantemente de nivel medio y alto con un 42.5% y 32.5% respectivamente
2. En cuanto al cuidado humanizado en la dimensión técnico científica en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue se identificó ligero predominio del nivel medio con un 50.0%, seguida de baja con 35.0%, y 15 % satisfacción alta.
3. SE identifico predominio significativo del cuidado humanizado de la enfermera en la dimensión humana en el nivel medio y alto con un 45.0% y 30.0% respectivamente.
4. En la dimensión entorno sobre la el cuidado humanizado se identificó predominio del nivel medio con un 60% seguido de nivel alto con 25%, y un 15% satisfacción en el nivel bajo.

## VI: Recomendaciones

1. Que el profesional de Enfermería de la unidad pediátrica de acuerdo a los resultados obtenidos, formule estrategias orientadas a mejorar la calidad del cuidado que brindan a los niños y así lograr que las madres se sientan satisfechas con la atención que reciban.
2. A la institución, mantener vigente la capacitación continua a los profesionales, en cuanto a la importancia del cuidado humanizado, especialmente al cuerpo de enfermeras, considerando que es el profesional que está apto para cubrir cualquier demanda de salud y está en contacto permanente con el paciente y la familia.
3. A la juventud estudiosa seguir realizando estudios de investigación similares o de mayor complejidad, que generen impacto en la realidad sanitaria de nuestro país.

### III.REFERENCIAS

1. Escobar-Castellanos B, Cid-Henríquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta Bioet.* [Internet]. 2018 [consultado MAYO 2023]; 24(1): 39- 46. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v24n1/1726-569X-abioeth-24-01-00039.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Derecho humano fundamental [Internet]. 2017. 2021 [Citado 26 de MAYO de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
3. Fundació el Somni dels Nens. Humanización de entornos pediátricos | Fundació el Somni dels Nens [Internet]. 1999 [cited 2023 Amayo 8]. Available from: <http://www.elsomnidelsnens.org/campanas/humanizacion>
4. Ullán AM, Fernández E, Hernández M. [Humanization through the art of environment of children's emergency in a hospital]. *Rev Enferm.* 2011 Sep;34(9):50–9.
5. OPS/OMS (2020). Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. Washington, D.C., EUA.
6. MINSA. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo; Lima. Retrieved from <http://www.minsa.gob.pe>
7. González P. Barreras para el cuidado y la comunicación en cuidados intensivos de pediatría. *Index de Enferm.* 2009;18(4):234–8.
8. Carbajal L. en el estudio titulado. Cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de las madres de niños menores de 5 años de la comunidad Ramón Castilla, Chimbote, 2022
9. Villanueva, K. Calidad del Cuidado Humanizado en Enfermeras del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud San Antonio Chiclayo. 2018 *Revista Salud & Vida Sipanense*, 5(1), 67-75. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/925/785>
10. Bastos R. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional de

- Pucallpa, 2020. Tesis para optar el título de Segunda Especialidad. Universidad Nacional de Ucayali. Escuela de Enfermería. Pucallpa. 2021. Disponible en: <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4669>
- lombia. 2017. Disponible en: <https://repositorio.ry.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/3734>
11. Palacios L. desarrollo el estudio titulado. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brindan la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú – Corea II – 2 Santa Rosa”,2021
  12. Palacios 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 2. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Piura: Universidad nacional de Piura; 2021.
  13. . Bastos R. Nivel de satisfacción de madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa. [Tesis para optar es grado de enfermera especialista en pediatría]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali; 2021. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8178977>
  14. Arias A, Avella S, Barragan M, Campos L, Walteros N. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Colombia: Fundación Universitaria Juan N Corpas Escuela de Enfermería, Bogota; 2021. Disponible en: <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/handle/001/112>
  15. Monje et al., investigaron “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados 2018”. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería. Chile-2018. . Disponible en: <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/handle/001/112>
  16. Baloy G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Escuela de Enfermería. Esmeraldas – Ecuador. 2019. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>.
  17. Caché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de



- Ibarra. [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte, Ibarra; 2019. Disponible en: <https://1library.co/document/yr2r417z-enfermero-pediatria-relacion-satisfaccion-hospitalinstituto-ecuatoriano-seguridad.html>
18. Delgado J. Calidad en el cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente pediátrico de HNE RM - 2016 [Internet]. [Lima]; 2017 [Citado 6 de mayo 2023]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado\\_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  19. Organización Mundial de la Salud (OMS). Derecho humano fundamental [Internet]. 2017. 2021 [Citado 6 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
  20. Ministerio de Salud (2016). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima-Perú.
  21. Revista electrónica de portales médicos. Gestión de los cuidados en Enfermería 29 de diciembre de 2019. Disponible en <https://www.revista-portalesmedicos.com/revistamedica/gestionde-la-calidad-de-los-cuidados-en-enfermeria/>
  22. Colegio de Enfermeros del Perú Consejo Directivo Regional Oficio N° 5092 – 2020 – CN /CEP 15 de diciembre de 2020. Disponible en [cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/12/OF.-5092-Proy.-Ley27669-CMP\\_compressed.pdf](http://cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/12/OF.-5092-Proy.-Ley27669-CMP_compressed.pdf)
  23. Vega M. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017. [Citado el 08 de febrero de 2021]. Disponible en: [http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAEN\\_F034-2017.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAEN_F034-2017.pdf)
  24. Oliveros-Donohue MÁ. Humanización de la Pediatría / Pediatric humanization. Acta Méd Per. Colegio Médico del Perú; 2015;32(2):85
  25. Donabedian A, Suñol R. La calidad de la Atención. 2a ed. Barcelona: Elsevier; 2000.

26. Camargo L., Taype V. Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el hospital san Juan de Lurigancho, 2017. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Disponible en Escuela de Enfermería. FCS- Universidad María Auxiliadora. Lima – Perú. Disponible en:  
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/129/20171120.3%20Tesis%20Percepcion%20Padres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Ramos F., Rico R., Martínez P. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. Universidad de Guanajuato – México. Rev electrónica Enfermería Global, N° 25, 2012. Disponible en:  
<http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n25/administracion3.pdf>
28. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
29. Manzanares M, Hidalgo C, Ruiz M, García A. NOC y Satisfacción del paciente: Una herramienta para medir la satisfacción de la atención en enfermería. [Artículo científico] Universidad de Valladolid [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/C50E2210-7C68-4483-B0D8-53CC82C570CC/62ad08ac-9fcd-41c8-8d14-6ac5fe8f862b/62ad08ac-9fcd-41c8-8d14-6ac5fe8f862b.pdf>
30. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012
31. Unidad de Gestión de la calidad del Hospital San Juan de Lurigancho. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013 [Internet]. Lima: MINSA; 2013 [consultado 8 mayo 2023]. Disponible en: [http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)

32. González Rodríguez R. «Actualización del modelo de cuidados de Enfermería de Virginia Henderson y su aplicación al estudio de las necesidades básicas de la población del Campo de Gibraltar.» España: Cádiz; 2015 Disponible en: <https://rodin.uca.es/handle/10498/18056>
33. Watson, J. (2007, 23 de febrero). Watsons's theory of human caring and subjective living experiences: carative factors/caritas processes as a disciplinary guide to the professional nursing practice. *Texto contexto Enfermagem*, 16(1), 129-135. <https://www.scielo.br/j/tce/a/yZCPbQkVBhj6sxxFvwCftC/?format=pdf&lang=en>
34. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6a ed. Bogotá: Mc Graw Hill; 2014. 600p.
35. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis [Internet]. 2018]. Disponible en: <https://n9.cl/k8ge1>
36. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012 [Internet]. [Lima]; 2013 [Citado 20 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky\\_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## Anexo 1

### Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Nivel de satisfacción de las madres</p>	<p>Es la contestación mencionada de la madre frente al cuidado y atención humanizada que ofrecen los enfermeros desde su percepción. La cual será alcanzada mediante el cuestionario que cuenta con 26 Ítems tipo Likert, evaluando Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.</p> <p>La cual se le asigna un valor final de:</p> <p><b>RANGO VARIABLE</b>                      Alto: 71 - 91                      Medio: 92 – 112                      Bajo: 113 – 130</p> <p><b>RANGO DIMENSIONES</b>                      Alto: 45 - 58                      Medio: 31 - 44                      Bajo: 17 - 30</p>	<p>Técnico científico</p>	<p>-Información                      -Educación -                      Prevención de complicaciones                      -Eficiencia                      -Integralidad</p>	<p>Ordinal</p>
		<p>Interpersonal</p>	<p>-Trato                      -Respeto                      -Interés por necesidades afectivas                      -Paciencia                      -Confianza</p>	
		<p>Entorno</p>	<p>-Privacidad                      -Limpieza                      -Orden                      -Iluminación y Ventilación                      -Estado Mobiliario</p>	

## Anexo 2

### Cuestionario sobre la satisfacción de las madres

Sra. Madre de familia, le expresamos un saludo afectuoso y le solicitamos contestar las preguntas del cuestionario, información que servirá para concluir nuestro trabajo de investigación con fines de titulación. Encerrar en un círculo la opción que considere correcta basada en su realidad

Ante todo, se agradece por su generosa participación.

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

DIMENSIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTIFICO</b>						
1	Enfermería brinda la información necesaria sobre el procedimiento que realizará en el niño.					
2	A su ingreso la enfermera le explica las peticiones del centro hospitalario					
3	Los enfermeros le explican la atención que debe recibir el niño en casa para evitar obstáculos.					
4	La enfermera controla los signos vitales del niño en cada turno.					
5	Se cuenta con el equipo completo para realizar el cuidado de su niño de forma eficaz.					
6	Considera que la enfermera realiza los cuidados de su niño de forma eficaz.					
7	La enfermera satisface las necesidades de comodidad y confort en su familiar pediátrico.					
8	La enfermera vela por la seguridad de su familiar infante.					
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>						
9	La enfermera mantiene el respeto y la cordialidad con usted y su niño.					

10	La enfermera habla en tono de voz alto durante la atención de su niño.					
11	La enfermera muestra respeto a la opinión que usted le brinde.					
12	La enfermera usa diminutivos para referirse a su niño.					

13	Las enfermeras toman atención al estado de ánimo de su niño.					
14	La enfermera vela por su estado emocional.					
15	Las enfermeras atienden con paciencia a su niño.					
16	La enfermera toma en cuenta las quejas que usted pueda darle.					
17	Las enfermeras transmiten confianza durante la atención a su niño.					
18	Confía en la enfermera para cuidar a su niño durante su ausencia					

#### DIMENSIÓN ENTORNO

19	La enfermera respeta la intimidad de su niño durante la realización del baño.					
20	La enfermera brinda los cuidados a su niño de manera individual.					
21	La enfermera se asegura de que el personal de limpieza mantenga el ambiente correcto para su niño.					
22	La enfermera le brinda los conocimientos necesarios para mantener el ambiente en orden.					
23	La iluminación en el ambiente del niño es la ideal para su atención.					
24	La ventilación en el ambiente del niño es la ideal para su atención.					
25	La enfermera procura que los recursos materiales como la cama y velador se mantengan en óptimas condiciones.					
26	Considera que el servicio de pediátrica está equipado en su totalidad para la atención de su niño.					

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Sr (a).....

**Expongo:**

Que he sido debidamente INFORMADO (A) acerca de los objetivos, procedimientos, tiempo requerido para mi participación en una entrevista sobre mi persona. Por lo tanto:

**Manifiesto:**

Que he entendido y estoy satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el proceso de mi participación en la investigación: **“Satisfacción sobre el cuidado humanizado enfermero en madres de niños hospitalizados en pediatría del Hospital Hipólito Unanue Lima 2023”**, a la cual voy a ser partícipe.

Y OTORGO MI CONSENTIMIENTO voluntario para llenar el cuestionario, que los datos solo serán utilizados con fines de investigación.

Para que así conste, firmo el presente documento.

Nº DNI:.....

**Fecha**.....



## Anexo 4

### CONFIABILIDAD

Análisis de fiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

#### Estadísticos de fiabilidad

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

## ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uns.edu.pe</b>	Internet	4%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b>	Internet	3%
3	<b>hdl.handle.net</b>	Internet	3%
4	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b>	Internet	1%
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	Internet	<1%
6	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b>	Internet	<1%
7	<b>renati.sunedu.gob.pe</b>	Internet	<1%
8	<b>repositorio.unu.edu.pe</b>	Internet	<1%
9	<b>repositorio.unp.edu.pe</b>	Internet	<1%

10	<b>dspace.unitru.edu.pe</b>	Internet	<1%
11	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b>	Internet	<1%
12	<b>repositorio.ucp.edu.pe</b>	Internet	<1%
13	<b>repositorio.uap.edu.pe</b>	Internet	<1%
14	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b>	Internet	<1%
15	<b>repositorio.ual.edu.pe</b>	Internet	<1%
16	<b>1library.co</b>	Internet	<1%
17	<b>core.ac.uk</b>	Internet	<1%

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

---

### BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

#### **UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**por haberme permitido llegar hasta este punto y dado salud para lograr mis objetiv...**

www.scribd.com

---

**porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos p...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**A Dios por a vernos regalado la vida, la salud, por ser nuestra fortaleza y guiarnos...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**en quienes depositamos admiración y respeto por ser parte de nuestra formación**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**con DNI N**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**I. INTRODUCCIÓN..... Error! Bookmark not defi...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de ...**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**Es la contestación mencionada de la madre frente al cuidado y atención humanizada...**

repositorio.ucv.edu.pe

**Ante todo, se agradece por su generosa participación.NuncaCasi**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**Sr (a).....Expongo:Que he sido debida...**

repositorio.unu.edu.pe

---

**Manifiesto:Que he entendido y estoy satisfecha/o de todas las explicaciones yacla...**

repositorio.unu.edu.pe