



## **FACULTAD DE ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES USUARIOS FRENTE AL  
NIVEL DE CALIDAD DE CUIDADOS BRINDADOS POR EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL  
HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO,**

**2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

### **TESISTAS:**

- Aguirre Fabián Robinson
- Alvino Briosso Katherine Tifany
- Espinoza Lujan Sonia

**ASESORA:** Nancy G. Veramendi Villavicencios

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2017**





## **FACULTAD DE ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES USUARIOS FRENTE AL  
NIVEL DE CALIDAD DE CUIDADOS BRINDADOS POR EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL  
HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO,  
2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

### **TESISTAS:**

- Aguirre Fabián Robinson
- Alvino Briosso Katherine Tifany
- Espinoza Lujan Sonia

**ASESORA:** Nancy G. Veramendi Villavicencios

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación la dedico a Dios, por darme la oportunidad de vivir, a mi querida familia por su ayuda idónea, por su amor, paciencia, comprensión, motivos que me impulsan a seguir luchando toda mi vida.

**Aguirre Fabián, Robinson**

A Dios nuestro creador por su protección, quien guía mis pasos y al que le debo mi vida, y a mis padres por su apoyo continuo durante mi formación profesional.

**Alvino Brioso, Katherine T.**

A Dios Todopoderoso, a mi Familia en Especial a Ale por su Amor y acompañamiento durante este camino, a mis Padres quienes con su permanente apoyo y esfuerzo he logrado la culminación de mi Carrera Profesional.

**Espinoza Lujan, Sonia**

## **AGRADECIMIENTO**

Sin el apoyo y colaboración de los siguientes, no hubiese sido posible la realización de la presente investigación:

Primero agradecer a Dios, quien nos da los conocimientos para lograr nuestros objetivos. A nuestra familia, porque con su apoyo nos dan las fuerzas necesarias para seguir adelante. A la Facultad de Enfermería y Docentes por permitirnos realizar dichos estudios de formación académica. A nuestra Asesora de Investigación Nancy G. Veramendi Villavicencios, por su apoyo incondicional durante la elaboración del presente trabajo de investigación.

**Los autores**

## RESUMEN

El presente estudio esta titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES USUARIOS FRENTE AL NIVEL DE CALIDAD DE CUIDADOS BRINDADOS POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO, 2017;** tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los padres usuarios frente al nivel calidad de cuidados brindados por el profesional de enfermería. El estudio es de tipo analítico, observacional, transversal y prospectivo. La población muestral estuvo conformado por 60 padres de familia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario que cuenta de dos instrumentos, aplicando previamente el consentimiento informado. Se observó en los resultados que los padres usuarios del servicio de pediatría se encuentran medianamente satisfechos, ya que el 55,0% (33) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, refieren estar medianamente satisfechos, el 28,3% (17) que evidenciaron nivel de un cuidado Malo, están medianamente satisfechos. Mediante la prueba estadística El  $\chi^2 = 19,240$  ( $p=0,001$ ;  $<0.05$ ); con 4 grado libertad y 5% de error alfa, por lo que con una probabilidad de 0,0% los la satisfacción que presentan los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados por parte del profesional de enfermería es Media, En conclusión, se acepta la hipótesis alterna de investigación (Ha): El nivel de satisfacción de los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán, es medio.

**Palabras claves:** nivel de satisfacción, nivel de cuidados, profesional de enfermería, padres, usuarios.

## ***ABSTRACT***

The present study is entitled: LEVEL OF SATISFACTION OF USERS PARENTS IN FRONT OF THE QUALITY LEVEL OF CARE PROVIDED BY THE NURSING PROFESSIONAL OF THE PEDIATRICS SERVICE OF REGIONAL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO, 2017; had as objective to evaluate the level of satisfaction of the parents users against the level of quality of care provided by the nursing professional .. The study is analytical, observational, transversal and prospective. The sample population consisted of 60 parents. The technique used was the survey and the instrument, the questionnaire that counts on two instruments, previously applying informed consent. It was observed in the results that the parents who are users of the pediatrics service are moderately satisfied, since 55.0% (33) who showed a level of quality of care, mean that they were moderately satisfied, 28.3% (17) who showed level of poor care, are moderately satisfied. By the statistical test El Chi<sup>2</sup> = 19,240 (p = 0.001; <0.05); with 4 degrees of freedom and 5% of alpha error, so that with a probability of 0.0%, the satisfaction that the parents present to the level of quality of care by the nursing professional is Medium, In conclusion, we accept the alternative hypothesis of research (H<sub>a</sub>): The level of satisfaction of the parents users against the level of quality of care provided by the nurse of the Pediatric Service of the Regional Hospital Hermilio Valdizán is average.

**Key words:** level of satisfaction, level of care, nursing professional, parents, users

## INDICE

### Contenido

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I: MARCO TEORICO .....	5
1.1 Antecedentes .....	5
1.1.1. Internacionales .....	5
1.1.2. Nacionales .....	11
1.2 Bases teóricas .....	18
1.3 Bases conceptuales .....	22
1.4 Problema general:.....	27
1.5 Hipótesis General:.....	28
1.6 Variables: .....	29
1.7 Objetivo General .....	30
1.8 Población Muestral.....	31
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO .....	33
2.1 Ámbito de estudio .....	33
2.2 Diseño de estudio .....	33
2.3 Metodología de estudio: .....	34
2.4 Técnicas e instrumentos .....	34
2.5 Procedimiento: Validación y Confiabilidad de los Instrumentos .....	36
2.6 Plan de tabulación y análisis de datos.....	37
CAPITULO III: RESULTADOS.....	39
3.1 Análisis descriptivo de datos categóricos univariado .....	39
3.2 Análisis descriptivo de datos categóricos bivariados .....	46
3.3 Contrastación de la hipótesis .....	50
CAPÍTULO IV: DISCUSION .....	60

CONCLUSIONES .....	65
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....	68
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	71
ANEXOS.....	77
NOTA BIOGRÁFICA.....	83
ACTA DE APROBACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INTRODUCCIÓN

La práctica de enfermería en el momento actual precisa estar basada en conocimientos cada vez más amplios, tanto de actitudes profesionales y aptitudes para prestar cuidados de enfermería de calidad encaminados hacia la satisfacción de necesidades básicas.

El estudio de la satisfacción respecto a la calidad de atención que se brinda, en los servicios hospitalarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente en la investigación en servicios sanitarios. El hecho de que los proveedores de estos servicios y algunos investigadores acepten que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales y un factor asociado a la utilización y a la conducta del paciente, porque se ha venido incorporado como una medida de la mejora de la calidad (1).

La hospitalización de un niño es una situación de crisis que provoca gran impacto emocional tanto para él como para su familia. La separación de su ambiente familiar, hace que al niño se le genere incertidumbre, angustia y hostilidad, además de alterar el proceso de vinculación afectiva. Todo lo anterior puede aminorarse con la permanencia de la madre junto a su hijo hospitalizado lo cual también permite entregar educación a la madre, y por intermedio de ella, a la familia. Por ello, los cuidados de enfermería, eje de sus competencias profesionales, adquieren un matiz especial cuando se asiste a niños enfermos y a sus familias que, funcionando como una unidad de interacciones y dependencia mutua, son capaces de evaluar la calidad de atención recibida,

experimentando distintos niveles de satisfacción cuando a sus hijos se les proporcionan cuidados (2).

La satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe, es un objetivo importante del sistema de salud. Es importante ofrecer al paciente una atención que sea efectiva y se preocupe no solo por sus problemas de salud, sino por sus problemas personales y sociales. La satisfacción refleja calidad, siendo esta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al profesional de enfermería que brinda dicho cuidado (3).

Enfermería como componente del equipo de salud, es una de las profesiones que más se aboca al cuidado integral de la persona, implicando en ello no solo el conocimiento técnico-científico, sino también la integralidad de esta como ser humano. Así la enfermera ofrece su atención en todas las etapas de la vida a través del cuidado aplicando para ello el proceso y la ciencia de enfermería, dando la atención a la persona, familia y comunidad, poniendo énfasis en las necesidades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la persona; encontrando que la falta de cuidado en una de estas fases origina insatisfacción por la necesidad no cumplidas, manifestadas por el usuario a través de quejas o reclamos (4).

La evaluación de la satisfacción de los pacientes es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, ya que permite por un lado identificar falencias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos permite evaluar los resultados de los cuidados, en este caso los que brinda el personal de enfermería, teniendo en cuenta que las necesidades del paciente son el eje sobre el cual se articulan las prestaciones asistenciales (5).

Conocer la satisfacción de los padres respecto a la atención que reciben sus hijos por el personal de salud, fue muy importante porque entre los que destaca el personal de enfermería por ser el que tiene mayor tiempo de contacto directo con los pacientes durante su hospitalización. Esta percepción se basa en la congruencia o acuerdo entre las expectativas del familiar del paciente pediátrico y la percepción de la experiencia. También se consideró que la satisfacción es una condición previa para el cuidado de calidad, donde se asume que una persona satisfecha cooperará más y demostrará una mayor conformidad a un tratamiento y, por consiguiente, regresará a solicitar atención nuevamente (6).

Aunque existen limitaciones para precisar el concepto de satisfacción, pues representa una mezcla compleja de expectativas, necesidades y experiencias, puede definirse como una valoración positiva individual de diferentes aspectos de la atención de salud en donde convergen variables psicológicas anteriores a la experiencia de recibir cuidados, como expectativas, valores, derechos, percepciones y comparaciones interpersonales.

La satisfacción como indicador de calidad incluye aspectos que no siempre pueden ser modificados por proveedores de servicios de salud, pues depende no sólo del tipo de cuidados, sino también de la percepción de la experiencia vivida, expectativas y tendencias a emitir opiniones positivas o negativas.

La satisfacción de los pacientes se extiende a sus familiares, principalmente en niños, donde el concepto de Cuidados Centrados en el Paciente se intercambia con el de Cuidados Centrados en la Familia. Éste implica una forma de entender los cuidados caracterizada por la estrecha

interacción entre pacientes, familiares, médicos y enfermeras, jerarquiza aspectos emocionales, sociales, respeto por las características individuales del niño y su familia e información honesta para facilitar la toma de decisiones.

El concepto de cuidados centrados en la familia adquiere relevancia en niños críticos, pues es necesario comprender las necesidades de los padres para facilitarles que sus experiencias sean lo más llevaderas posible. La satisfacción con los cuidados constituye el centro de un marco formado por respeto de sus necesidades, información adecuada, participación en la toma de decisiones, apoyo emocional y físico, y coordinación de los cuidados (7).

El propósito que motiva esta investigación se fundamentó en la necesidad de conocer la percepción que tienen los padres sobre la atención recibida en el cuidado de su hijo por enfermería en el servicio de Pediatría.

Los resultados del estudio estuvieron orientados a proporcionar información actualizada y relevante acerca de la satisfacción de los padres en relación a los cuidados de enfermería que se les brinda a sus menores hijos , a fin de que la institución de estudio tome decisiones y formule estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los niveles de atención del personal profesional de enfermería para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción de los padres en relación al cuidado dispuesto a su hijo; mediante cursos de capacitación y talleres; de este modo contribuir en la mejora de la calidad de atención al paciente, el desarrollo personal y profesional de enfermería que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud en bienestar del paciente y de la profesión.

## **CAPITULO I: MARCO TEORICO**

### **1.1 Antecedentes**

#### **1.1.1. Internacionales**

Cartagena Ramírez, Keller Gissela; Córdor Flores, Wilson Vladimir; en su investigación: “Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los padres de los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital de especialidades las FF.AA. N° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo diciembre 2015-enero 2016”, en Ecuador, en el año 2016; tuvo como objetivo general: Determinar la calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los padres de los pacientes en el Servicio de Pediatría en el Hospital de Especialidades de las FF.AA. N° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo Diciembre 2015- Enero 2016. El tipo de investigación fue Descriptivo\_ explicativo. El universo de estudio son todos los pacientes hospitalizados en los meses de noviembre y diciembre del 2015 del Servicio de Pediatría del Hospital de Especialidades FF.AA. N°1 de la ciudad de Quito, la muestra es de 34 pacientes. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE–Q por sus siglas en inglés) en versión al español, Con respecto al análisis de los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería se llegó a la conclusión de que si aplican calidad en sus cuidados ya que los indicadores de comunicación responsabilidad actitudinal y bioseguridad tienen una estrecha relación, siendo así que la comunicación enfermera-

paciente es adecuada ya que se ve reflejado en el grado de responsabilidad que tiene el profesional de enfermería acorde al tipo de pacientes y situaciones que el servicio de Pediatría presenta, además el profesional de enfermería mantiene una actitud positiva frente a situaciones adversas logrando así mantener una bioseguridad adecuada para el bienestar y satisfacción del paciente. El grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados según los datos obtenidos de la encuesta denominada CARE-Q aplicada a los pacientes son altos ya que los resultados positivos sobrepasan el 70%, lo que nos transmite que se encuentran satisfechos con la calidad del cuidado recibido por los profesionales de enfermería. Además, es indispensable mencionar que se comprobó que la respuesta de los pacientes coincide con la observación que se realizó al personal de enfermería, en las cuatro dimensiones que ya están mencionadas anteriormente. La conclusión de nuestra investigación fue que la mayoría de pacientes tienen un alto grado de satisfacción en cuanto a la calidad de los cuidados recibidos por parte de los profesionales de enfermería (8).

María Augusta Ruales Y Nathaly Ortiz; en su investigación: “La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín” en Ecuador, en el año 2015; refieren que el objeto de esta investigación fue analizar la calidad de la atención de Enfermería en asistencia a los neonatos con base en la opinión de las madres del Centro de Neonatología del HCAM, la variable medida fue la calidad de atención. El tipo de investigación realizada fue descriptivo, transversal simple y

observacional. La población estuvo constituida por las usuarias del Centro de Neonatología del HCAM. La muestra correspondió a 45 usuarias. La investigación se realizó en el durante el periodo 2014-2015. Se midió la variable de Calidad de Atención de Enfermería con base al modelo de Avedis Donabedian que establece un análisis de la calidad en las modalidades de: estructura, proceso y resultado. De cada modalidad se estableció indicadores, mediante encuesta a las madres. Se comprobó la hipótesis de trabajo que califica de alta calidad de atención de enfermería a los neonatos. Se rechazó la hipótesis alternativa, que califica de baja calidad de atención de enfermería proporcionada a los neonatos, al considerar que las madres de los neonatos se sintieron satisfechas con la calidad de atención de enfermería que recibieron. En los indicadores de estructura, proceso y resultados se obtuvo una evaluación por parte de las encuestadas de “bueno-excelente”. Validada esta información en “la modalidad de estructura” con una encuesta a la enfermera supervisora del servicio y una observación por parte de las investigadoras en las tres dimensiones (9).

Borré Ortiz, Yeis Miguel; Vega Vega, Yolanda; en su estudio: “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados”, en Bogotá, Colombia, en el año 2014: refieren que su objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método: se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo

cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital (10).

Cañarejo Andrango, Andrea Estefanía; Pabón Jurado, Paola Fernanda; en su estudio: "Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012", en Ecuador, en el año 2013, refieren que el objetivo fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño transversal, es decir, los datos proporcionados por los usuarios, permitieron describir la situación actual de la atención de enfermería, tal y como aparece en la realidad en este caso, cómo se desarrolla en la actualidad. Se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de información como es la

encuesta que fue aplicada a los usuarios que acudieron al servicio de preparación, vacunación y post consulta, mayores de 15 años, cuya información se procedió a tabular para obtener los resultados para así llegar a las conclusiones y recomendaciones (11).

Beatriz Torres, Claudia; Buitrago Vera, Marcela; en su estudio titulado: "Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes Oncológicos Hospitalizados" en Argentina en el año 2011, tuvo el objetivo de determinar la percepción de la calidad del cuidado según la dimensión de satisfacción y experiencia con los cuidados en los pacientes que reciben tratamiento en la unidad de oncología de una institución de salud. Estudio descriptivo de corte transversal, con pacientes hospitalizados en la unidad de oncología de una institución de salud, a través de la aplicación del Cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (Cucace), versión en castellano de Rosario Alonso y colaboradores, 2005, versión en inglés: NSNS (Newcastle Satisfacción with Nursing Scales) de Thomas LH, 1996; basado en las dimensiones de experiencias y satisfacción con el cuidado de enfermería. Resultados: Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,96. Los pacientes del estudio están conformes con el cuidado y la atención brindada por las enfermeras durante su estancia en la terapia. La valoración que dieron los pacientes sobre el cuidado recibido de parte de las enfermeras en general fue excelente con un porcentaje de 58.7%, seguido de muy bueno con 29.3%, bueno con 10.7% y regular con 1.3%. Se obtuvo una puntuación media de 80.4 sobre 100 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 82.7 para la dimensión de la satisfacción con los cuidados. Discusión y

Conclusiones: El proceso y desarrollo de esta investigación demostró que el Cuestionario de percepción de la calidad del cuidado de enfermería, CUCACE en sus dos dimensiones de experiencia y satisfacción de los cuidados fue asimilado fácilmente por los pacientes hospitalizados en el área oncológica de la FOSCAL, siendo entendible y comprensible, con un buen nivel de confiabilidad lo cual lo hace adecuado para la evaluación de la satisfacción y la experiencia del paciente hospitalizado y así medir la calidad del cuidado brindado por enfermería (12).

Blanco Loredó, Juana E; Jiménez Rodríguez, Blanca E; Nieto Saldaña Yara BG; en su estudio de investigación "Satisfacción de usuarias sobre la atención brindada por enfermería en el área de alojamiento conjunto en el Hospital del niño y la mujer", en México en el año 2010; tuvieron el objetivo de Evaluar la Satisfacción de las usuarias sobre la atención brindada por el personal de Enfermería en el área de Alojamiento Conjunto del Hospital del Niño y la Mujer. Material y Métodos: Para la realización de la tesis se aplicaron 120 encuestas a usuarias, fue un estudio descriptivo y transversal. Se aplicó una encuesta con un total de 24 ítems, de los cuales uno de estos se evaluó en una escala del 1 al 5, y siendo el último ítem una pregunta abierta. Fue aplicada a las usuarias del servicio de alojamiento conjunto, en el lapso de una semana. Resultados: La Satisfacción de las usuarias sobre la atención brindada por el personal de Enfermería en el área de Alojamiento Conjunto del Hospital del Niño y la Mujer reflejó un 84.7% de satisfacción, siendo así un 14.5% de regularmente satisfecho y un 0.71% de insatisfacción. En conclusión, existe una relación funcional entre las dimensiones de

estructura, proceso y resultado, las cuales influyen en la atención disminuyendo o acrecentando la calidad, con lo cual se constituye la satisfacción. Los resultados del estudio revelan un alto nivel de satisfacción, sin embargo, no se debe dejar de trabajar en esta y así incrementar la calidad de la atención (13).

### **1.1.2. Nacionales**

Medina Sarmiento, Delia Nathaly; en su investigación “Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada”, en Lima, en el año 2016, refieren que: el objetivo: determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación con los cuidados de Enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalia de Lavalle de Morales Macedo”. Metodología: de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de corte transversal. Realizado en una muestra de 113 madres seleccionadas con muestreo no probabilístico – por conveniencia, quienes estuvieron en su tercer día de internamiento por parto Distócico. Se aplicó un cuestionario estructurado y se hizo uso de la escala de Estaninos para los niveles de Satisfacción en relación al cuidado (Alto, medio y bajo) y según dimensiones (Técnico, Humano y Entorno) Resultados: El 27% de las madres tiene satisfacción Alta, 54% satisfacción media y 19% presentó satisfacción baja. Según la dimensión Técnica 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta. En la Dimensión Humana 68% presentó media, 14% baja y 18% alta. En la Dimensión

Entorno 80% presentó satisfacción media y 20% satisfacción baja. Conclusiones: El nivel de satisfacción de las madres de los recién nacidos fue principalmente Media seguido de Alta. Dimensión Técnica – Científica fue media seguida de Alta, Dimensión Humana fue medio seguido de Alta y en la Dimensión del Entorno fue Medio seguido de Baja (14).

Casquín Blanco, Eliza Milagros; en su investigación “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico. Hospital regional de Cajamarca – 2014”, en Cajamarca, en el año 2014; refiere que: el estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, tuvo como objetivo: Determinar y analizar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico. Hospital Regional de Cajamarca - 2014. Se trabajó con una muestra de 50 familiares de los usuarios pediátricos, quienes fueron encuestados en agosto 2014, el método de recolección utilizado fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario, mediante un formato de la escala modificada de Likert, que consta de 22 preguntas, enunciado con tres alternativas de respuesta (si, a veces, y no), el instrumento fue sometido a validez por juicios de expertos y la prueba de confiabilidad del instrumento por ALFA DE COMBRACH (0.847). Los resultados obtenidos se presentaron en tablas estadísticas. Las características de los familiares de los usuarios pediátricos fueron: Demográficas: edad que fluctúa entre 18- 30 años (60%), el parentesco predominante: la madre (84%). Socioeconómicas: grado de instrucción: primaria completa (46%), estado civil: conviviente (74%), ocupación: ama de casa (78%), número de hijos: fluctúa de 1 a 3 hijos (84%), religión: católica (54%), ingreso económico:

de 450 a 6"00 soles (36%), tiempo de hospitalización: de 2 a 4 días (70%), procedencia: sierra (82%), residencia: urbano (56%). La calidad de atención que brinda la enfermera pediátrica, percibida por el familiar como buena (72%), regular (28%). Concluyendo que la atención de enfermería brindada en el servido de Pediatría es buena (15).

Teran Lozada, Lourdes Maritza; Vargas Paz, Miluska Lastenia; en su e estudio: "Calidad en el cuidado de enfermería según la perspectiva de los padres y/o cuidadores de niños hospitalizados", en Trujillo en el año 2014. La presente investigación de tipo cuantitativo-descriptivo se realizó con el objetivo de determinar la Calidad en la Atención en el Cuidado de Enfermería según la perspectiva de los padres y/o cuidadores de los niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Docente de Trujillo. La población muestral estuvo constituida por 200 padres y/o cuidadores los cuales reunían los criterios de selección, se les aplico una encuesta, donde se recolectaron los datos y fueron procesados siguiendo un padrón de tabulación manual y estadístico, los resultados obtenidos fueron que el 85% de los padres y/o cuidadores de niños hospitalizados reciben una buena calidad de atención de enfermería, mientras que el 2 por ciento reciben una calidad de atención regular y el 13 por ciento reciben una calidad de atención baja (16).

Diaz Goicochea, Requila; en su trabajo de investigación "Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el hospital general de JAÉN, 2013"; en Chachapoyas Amazonas, en el año 2014; el presente estudio es de tipo

descriptivo simple de corte transversal de enfoque cuantitativo, transversal; se realizó como el objetivo de: determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el Hospital General de Jaén, 2013. La muestra estuvo conformada por 81 adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el Hospital General de Jaén y seleccionados según criterios de inclusión y exclusión; utilizándose como método la encuesta, como técnica el cuestionario y el instrumento la guía del cuestionario, elaborado y validado por: Gloria Isabel Zavala Lizaraso, mostrando una confiabilidad de 0.861 y una validez de 4.847. Los resultados obtenidos fueron: el 74.1% (60) tienen un nivel de satisfacción medio y el 25.9% (21) tienen un nivel de satisfacción alto, de acuerdo a los cuidados que reciben del personal de enfermería. Respecto a la dimensión de estimulación se muestra que el 100% (81) de las personas adultas mayores presentan un nivel de satisfacción alto; en la dimensión de confirmación se evidencia que el 65.4% (53) presentan un nivel de satisfacción medio; en la dimensión consecución y continuidad el 87.7% (71) presentan un nivel de satisfacción medio; en la dimensión de compensación el 76.5% (62) tienen un nivel de satisfacción medio. En conclusión, más de la mitad de las personas adultas mayores presentaron un nivel de satisfacción medio.

(17)

Delgadillo Morales, Doris; en su trabajo de investigación “Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del instituto nacional materno perinatal- 2013”, en Lima, en el año 2014;

refieren que: el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporción para poblaciones finitas conformado por 33 madres. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo Likert, que se aplicó previo consentimiento informado. Resultados. Del 100%(33), 61%(20) tienen satisfacción media, 21%(7) alta y 18%(6) baja; en la dimensión Técnico-Científica, 61%(20) tienen satisfacción media; en la dimensión Humana 46%(15) tienen satisfacción media, en la dimensión Entorno 70%(23) tienen satisfacción media. Conclusiones. La mayoría de las madres tienen satisfacción media a alta, referida a que algunas veces la enfermera se demora cuando tiene que atender al bebe, frecuentemente sintió que influyó positivamente en la salud de su bebe y aprecian que las instalaciones están adecuadamente distribuidas, son modernas y limpias, sienten comodidad en el área que se extraen leche y que su bebe se mantuvo protegido por nidos de contención y cunetas apropiadas. Se pudo detectar satisfacción baja ya que muy pocas veces se identificó y la saludó por su nombre, algunas veces cuando le informó utilizó un lenguaje difícil de entender y a veces estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba (18).

Guadalupe Zabaleta, Herman; en su investigación "Nivel de satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de

Enfermería en el Servicio de CRED, Puesto de Salud Señor de los Milagros, Chachapoyas – 2013”, en Chachapoyas, en el año 2013; refieren que: su objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de Enfermería en el Servicio de CRED del Puesto de Salud "Señor de los Milagros", Chachapoyas - 2013. El universo muestral estuvo conformado por 67 madres de familia que acudieron a los controles de CRED de sus hijos menores de cinco años. Para la recolección de datos se utilizó el método de la encuesta y como instrumento el formulario del cuestionario; la validez teórica  $> 1.64$ , con una validez calculada = 5.9 que significa un instrumento adecuado y una confiabilidad de 1 que significa un alto nivel de confiabilidad. Los resultados fueron: del 100% (67) madres de los niños menores de cinco años que acudieron al P.S. "Señor de los Milagros" el 83,58% (56) se encuentran satisfechas, seguido de 14,93% (10) que se encuentran poco satisfechas y el 1,49% (1) se encuentra insatisfecha de la atención brindada por el profesional de Enfermería en el Servicio de CRED. Respecto a la dimensión humana el 88.06% (59) presentan un alto nivel de satisfacción y el 11.94% (8) se encuentran poco satisfechas de la atención brindada por el profesional de Enfermería; en la dimensión oportuna, el 91.04% (61) presenta un alto nivel de satisfacción, el 2.99% (2) se encuentran poco satisfechas y el 5.97% (4) presentan insatisfacción; en la dimensión continua, el 67.16% (45) presentan un alto nivel de satisfacción y el 32.84% (22) se encuentran poco satisfechas. Por último en la dimensión segura, el 88.06 % (59) se encuentran satisfechas respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería, el

10.45% (7) se encuentran poco satisfechas y el 1.49% (1) presenta insatisfacción, concluyendo que: la mayoría de las madres de los niños menores de cinco años del P.S. "Señor de los Milagros" del distrito de Chachapoyas, se encuentran satisfechas frente a la atención del profesional de Enfermería en el servicio de CRED (19).

Epiquien Urbina, Henni Marielith: en su estudio: "Condiciones de la atención y nivel de satisfacción de las madres en los servicios de crecimiento y desarrollo, puestos de salud del distrito de Chachapoyas – 2012", en Chachapoyas, en el año 2012; refieren que: el presente estudio fue de tipo exploratorio y descriptivo, de corte transversal y prospectivo; se realizó con los objetivos "determinar las condiciones de la atención en los servicios de crecimiento y desarrollo, Puestos de Salud del Distrito de Chachapoyas- 2012 y determinar el nivel de satisfacción de las madres en los servicios de crecimiento y desarrollo, Puestos de Salud del Distrito de Chachapoyas-2012." la muestra estuvo constituida por 03 puestos de salud y 127 madres. Para la recolección de datos se utilizó el método de la encuesta, técnica del cuestionario y como instrumento el formulario del cuestionario, con una confiabilidad de valor 1 y una validez de 5.9. Los resultados son: del 100% (3) de los servicios de Crecimiento y Desarrollo de los puestos de salud del distrito de Chachapoyas, el 100% (3) presenta ambientación y equipamiento en malas condiciones, ninguno (0%) se encuentra en regular y buenas condiciones. Se observa que del 100% (127) de las madres, el 90.6% (115) se encuentran satisfechos con respecto al control del niño sano en los puestos de salud del distrito de Chachapoyas, el 9.4% (12) se encuentran insatisfechas y ninguna de las

madres se encuentra complacida. Las conclusiones son: La mayoría de los Puestos de Salud del Distrito de Chachapoyas tienen de regulares a buenas condiciones de atención de Crecimiento y Desarrollo; la mayoría de las madres de los Puestos de Salud del Distrito de Chachapoyas, se encuentran satisfechas con la atención de Crecimiento y Desarrollo (20).

## **1.2 Bases teóricas**

### **❖ Modelo teoría de los Valores De Lucke**

Según el modelo de Lucke la satisfacción es un conjunto de actitudes que una persona tiene hacia su trabajo, entendiendo por actitud aquella configuración de placer o estado emocional positivo resultante de una o varias experiencias de trabajo. Si los valores regulan las actitudes que el sistema de valores elaborado por el sujeto a lo largo de su vida, bajo la influencia de su contexto social y sus grupos de referencia, guarda estrecha relación con la satisfacción dentro del marco del trabajo. Una de las características clave de las teorías de los valores es que enfatiza los aspectos cognitivos del ser humano. Los valores representan elecciones racionales que se logran mediante procesos de pensamiento. Introducen estados volicionales al establecer una relación afectiva y con nativa con los objetos de valor. Locke (1969) señala que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor: La relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene y La importancia que representa para él lo deseado. Una estimación precisa del grado de intensidad del afecto a los distintos aspectos del trabajo, refleja en cada caso tanto la discrepancia entre la percepción y el valor como la importancia que el

sujeto le concede. La 19 satisfacción laboral representa la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su trabajo.

#### ❖ **Teoría de Hildegar de Peplau**

Esta teoría indica que la enfermera (o) que basa su práctica en la teoría de Peplau ve el cuidado de la persona, como el establecimiento y mantenimiento de una relación Enfermero- Paciente. El enfermero (o) es consciente de que es el instrumento terapéutico de la relación interpersonal ya que la práctica de esta teoría exige el desarrollo de competencia en las relaciones interpersonales y la resolución de problemas. Esta teoría sirve de guía al profesional de enfermería, permitiendo brindar una atención personalizada y de sentido humanitario al paciente, considerándolo como un ser Biopsicosocial que está en desarrollo constante, quien a través de las relaciones interpersonales tendrá la capacidad de comprender su situación y de transformar su ansiedad en energía positiva que le permita responder a sus necesidades (21).

#### ❖ **Teoría de Virginia Henderson**

Virginia Henderson publicó por vez primera su definición sobre la enfermería en la revisión que hizo con Harmer en 1955 de la obra *The Principles and Practice of Nursing*, para la cual influyeron 3 factores. Primero revisó el *Textbook of Principles and Practice of Nursing* en 1939, en el cuál ve el origen de su percepción de la necesidad de aclarar las funciones de las enfermeras. Segundo fue su participación

como miembro de comité en una conferencia regional del NationalNursingCouncil en el año de 1946. Este trabajo fue incluido en el artículo de Esther Lucile Brown de 1948. Se eligió la teoría de Virginia Henderson como la teoría de soporte al hablar ella de las necesidades básicas de todo ser humano, las cuales están tomadas de las necesidades de Maslow, así mismo para ella la enfermera debe conocer a fondo y “ponerse en la piel” del paciente para saber a ciencia cierta lo que necesite y esto solo se logrará a través del Proceso de Atención de Enfermería que se llevará a cabo mediante la recolección de datos y para ello la enfermera utilizará la observación, el tacto, olfato y el oído. Afirmando de este modo que mientras la enfermera esté disponible las 24 horas los 7 días de la semana junto al paciente, su función de evaluación va a ser indiscutible.

Esta teoría soporta esta investigación debido a que mediante la captación de las necesidades básicas de todo ser humano, en este caso de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría, podremos conocer cuáles serán las expectativas que tienen los padres de familias con respecto al cuidado brindado por parte del personal de Enfermería para satisfacer esas necesidades y satisfacerlos a ellos con respecto a su desempeño laboral y humanitario.

#### ❖ **Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow**

En lo que refiera a esta teoría, las satisfacciones de las personas dependerán de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. La satisfacción de estas necesidades se dará en orden jerárquico, debido a que, si la primera

necesidad básica no es satisfecha, tiene el poder exclusivo de motivar a la conducta; pero al ser lograda pierde el poder de motivación. La jerarquía de las necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que deberán ser satisfechas en el siguiente orden:

**Fisiológicas:** Nacen de la naturaleza física humana y son necesarios para el hombre, como la necesidad de alimentarse, vestirse y de techo; estas van a satisfacerse mediante los sueldos y prestaciones.

**Seguridad:** Es la necesidad de no sentirse amenazado por las situaciones del medio; ello implica estabilidad en el empleo, sueldo, ambiente en el trabajo agradable, salud, higiene, seguridad, entre otras.

**Afecto, amor, pertenencia:** Se las reconoce por la necesidad de mantener buenas relaciones afectivas con otros. Se manifiestan a través de situaciones que mejoren las relaciones y cooperación entre grupos, como por ejemplo trabajo en equipo, actividades, recreativas, culturales y deportivas.

**Estima, Reconocimiento:** Incluye el deseo de ser respetado por uno mismo y por los demás. Es la necesidad que se tiene por el reconocimiento del esfuerzo y trabajo arduo.

#### ❖ **Teoría de la Adaptación de Callista Roy**

Otra de las teorías a elegir para este trabajo de investigación es la teoría de Adaptación de Sor Callista Roy, la cual desarrolló su teoría tras su experiencia en el área de Pediatría, en la cual quedó admirada por el poder de adaptación de los niños. Su teoría es una meta teoría al haber utilizado otras teorías para poder realizar su Essentials of the Roy

AdaptionModel (1964) por el cual recibió el título de doctor honoris en 1986. Esta teoría se relaciona con el tema a investigar debido a la adaptación que tienen los niños al encontrarse hospitalizados, siendo el hospital un lugar diferente a su hogar y estando a la vez privados de muchas cosas, entre ellos el tener a sus padres cerca las 24 horas del día. Así mismo, esta teoría la aplicamos para los padres de familia ya que, al tener a sus hijos en un área de cuidados intensivos, deben adaptarse al entorno hospitalario, dejando en segundo plano pero no menos prioritario las responsabilidades en su hogar. Deben aprender a dividirse el trabajo y así adaptarse a la situación en la que se encuentran. (22)

### **1.3 Bases conceptuales**

Es importante identificar la satisfacción de los padres respecto a la atención que reciben sus hijos por el personal de salud, entre los que destaca el personal de enfermería por ser el que tiene mayor tiempo de contacto directo con los pacientes durante su hospitalización. Determinar la satisfacción del familiar y los factores asociados constituye un área de oportunidad para mejorar la atención que se proporciona a este grupo específico. La evidencia empírica permitirá diseñar y desarrollar intervenciones de enfermería efectivas orientadas a incrementar la satisfacción. La satisfacción del paciente es considerada un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado ya sea medido a través de la percepción del paciente o de los padres de la población pediátrica; esta se define como un indicador de calidad que refleja la opinión en relación con dos aspectos prioritarios: el servicio de

hospitalización y la atención recibida durante la estancia hospitalaria. Esta percepción se basa en la congruencia o acuerdo entre las expectativas del familiar del paciente pediátrico y la percepción de la experiencia. También puede considerarse que la satisfacción es una condición previa para el cuidado de calidad, donde se asume que una persona satisfecha cooperará más y demostrará una mayor conformidad a un tratamiento y, por consiguiente, regresará a solicitar atención nuevamente. (23)

**Satisfacción:** Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente se define como "El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Donabedian, considera que es "La efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción", definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular. Es uno de los principales indicadores de la calidad del servicio, aunque es difícil de medir. El paciente evalúa el servicio de forma global y no en aspectos parciales de la prestación, y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia de salud y una medida útil de su calidad. La personalidad y el comportamiento de la enfermera, así como la calidad de la relación enfermera-paciente ("el papel expresivo de la enfermera"), influye en la satisfacción del paciente; cuando la conducta de la enfermera no parece amistosa, hay una importante reducción en el cumplimiento del tratamiento, mientras que la apariencia que dé la

enfermera de preocuparse por el caso, su actitud amistosa y su personalidad aumenta la satisfacción.

**Cuidado de enfermería:** El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los períodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida. La función de enfermería es: conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud el paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuándo el usuario goza de total independencia. (24)

**Satisfacción frente a la atención de enfermería:** Medir la satisfacción del usuario constituye un elemento importante, permite evaluar el nivel de calidad en el actuar del personal de enfermería. A través de la identificación del usuario por su nombre, para fomentar un ambiente un ambiente de confianza y satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda, el usuario espera ver satisfechas. Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el usuario induce fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el usuario no

las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente y calidad en la atención: Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto a los demás. Hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o cuidados. Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el cliente. El cliente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe. ¿En qué se basa, pues, para formarse una percepción global de la calidad? Fundamentalmente en aquello que es capaz de entender y percibir con claridad; esencialmente relacionadas con las formas de cómo se les presta el servicio aceptable de calidad.

**Calidad del cuidado de enfermería:** Los profesionales de enfermería, no solo deben poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia, sino que deben conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona tanto en nivel cognitivo como conductual, que deben ser conscientes de las implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados al paciente. (25)

### **Dimensiones de la calidad**

**Dimensión técnica:** consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología de tal manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario

, con un mínimo de riesgo; es decir, que la enfermera cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan brindar los cuidados en forma oportuna, continua y libre de riesgos.

**Dimensión interpersonal:** se refiere a la interacción social entre el usuario y el prestador de servicios que involucra una actitud de atención por servir al paciente, que deben estar enmarcado en una relación de respeto y cordialidad mutua.

**Dimensión entorno:** involucra las características de lugar en que se proporciona el servicio, incluye las condiciones físicas, de limpieza, iluminación y ventilación; necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado (26). El servicio de enfermería es la interacción con la persona usuario – cliente, no es un producto tangible, ya que es un servicio que se da en el mismo momento de la interrelación; el producto es complejo, ya que se brinda en el momento de la relación de servicio, de ayuda a la persona. El cuidado de enfermería responde a las necesidades de salud de la población, y se brinda en el marco de la política de salud. La política de salud, a su vez, está orientada al fomento de la salud.

**Dimensión humano:** Según Maslow, el sujeto debe sentirse valioso como ser humano , es decir autoestimarse y debe sentir también que su familia y los demás con los que está en contacto lo consideran una persona valiosa y digna, además se debe dejar que el paciente exprese sus sentimientos , así mismo indagar el tipo de relaciones en su familia.

**Dimensión Oportuna:** Es brindada cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.

**Dimensión Continua:** está dado por la atención sea sin interrupciones y en forma permanente según sus necesidades del paciente, es decir que con la ayuda de los otros profesionales como médicos y otros miembros de la salud que orientaran al paciente.

**Dimensión Segura:** está orientada a que ello no signifique ningún riesgo para el tratamiento por parte del personal que administra el tratamiento, en relación a las dosis administradas, las orientaciones que le brinda el personal con respecto a los medicamentos, la forma como debe de ingerirlos, además debe orientar al paciente respecto a sus dudas, e indagar las actividades laborales, preocuparse en solucionar los problemas utilizando los recursos disponibles. (27)

#### **1.4 Problema general:**

- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los padres usuarios frente al Nivel de calidad de Cuidados brindados por el profesional de Enfermería del Servicio de pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017?

#### **Problemas específicos**

- ¿Qué nivel de Satisfacción tienen los padres usuarios del servicio de pediatría?
- ¿Qué nivel de Calidad tienen los cuidados brindados por el profesional de enfermería en el servicio de pediatría?
- ¿Qué nivel de Satisfacción tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión humano brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría?

- ¿Qué nivel de Satisfacción tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión oportuna brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría?
- ¿Qué nivel de Satisfacción tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión continuo brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría?,
- ¿Qué nivel de Satisfacción tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión seguro brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría?

### 1.5 Hipótesis General:

**Hi:** El nivel de satisfacción de los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán, es alto.

**Ho:** El nivel de satisfacción de los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán, es bajo.

**Ha:** El nivel de satisfacción de los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán, es medio.

Las hipótesis específicas planteadas fueron:

- **Hi<sub>1</sub>:** El nivel de satisfacción que tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión humano brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría, es significativa.

- **Hi<sub>2</sub>**: El nivel de satisfacción que tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión oportuno brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría, es significativa.
- **Hi<sub>3</sub>**: El nivel de satisfacción que tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión continuo brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría, es significativa.
- **Hi<sub>4</sub>**: El nivel de satisfacción que tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión seguro brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría, es significativa.

### 1.6 Variables:

#### Variable dependiente

- Satisfacción de los padres usuarios del servicio de pediatría

#### Variable independiente

- Cuidados brindados por el profesional de enfermería a niños

#### Operacionalización de Variables:

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	MEDICIÓN
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>				
Satisfacción de los padres usuarios del Servicio de Pediatría	Nivel de satisfacción	Cuantitativo	≤ 26 = alto, 27-52= medio, 53-78 = bajo	Ordinal
	Técnico científico	Cuantitativo	Puntajes de la escala	
	Interpersonal	Cuantitativo	Puntajes de la escala	

	Entorno	Cuantitativo	Puntajes de la escala	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
Cuidados brindados por el profesional de enfermería a niños	Nivel de calidad	Cuantitativo	≤ 10 = Buena 11-21 Regular 22-32 =Malo	Ordinal
	Humano	Cuantitativo	Puntajes de la escala	
	Oportuno	Cuantitativo	Puntajes de la escala	
	Continuo	Cuantitativo	Puntajes de la escala	
	Seguro	Cuantitativo	Puntajes de la escala	
<b>VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN</b>				
Sociodemográficas	Edad	Cualitativa	20-24años 25-29años 30-34años	Ordinal
	Sexo	Cualitativa	Femenino Masculino	Nominal
	Tiempo de Hospitalización	Cualitativa	1 - 2 días 3 - 4 días 5- 6 días 7 a más	Ordinal

### 1.7 Objetivo General

- Evaluar el Nivel de Satisfacción de los padres usuarios frente al Nivel Calidad de Cuidados brindados por el profesional de Enfermería del Servicio de pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

#### Objetivos Específicos:

- Estimar el Nivel de Satisfacción que tienen los padres usuarios del Servicio de Pediatría.
- Estimar el Nivel de Calidad que tienen los cuidados brindados por el profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría.

- Determinar el Nivel de Satisfacción que tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión humana brindados por el profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría.
- Determinar el Nivel de Satisfacción que tienen los padres usuarios frente al Nivel de Calidad de los Cuidados, dimensión oportuna brindados por el profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría.
- Determinar el Nivel de Satisfacción que tienen los padres usuarios frente al Nivel de Calidad de los Cuidados, dimensión continuo brindados por el profesional de Enfermería del Servicio de pediatría.
- Determinar el Nivel de Satisfacción que tienen los padres usuarios frente al Nivel de Calidad de los Cuidados, dimensión segura brindados por el profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría.

### **1.8 Población Muestral**

La población muestral estuvo conformada por 60 padres de familia, donde sus hijos menores estuvieron hospitalizados en el Servicio de Pediatría, en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

#### **Criterio de inclusión:**

- Padres o Cuidador de niños que estuvieron internados desde el primer día en el Servicio de Pediatría.
- Padres que firmaron el Consentimiento Informado.

#### **Criterio de exclusión:**

- Padres o Cuidador de pacientes que no firmaron el Consentimiento Informado.

#### **En relación al personal que:**

- Cumplen funciones administrativas.
- Están con algún tipo de Licencia.
- Son Internos de Enfermería.
- No firmaron el Consentimiento Informado.

**Criterios de eliminación:**

- No concluyeron con el llenado de las encuestas en un 95%.

**Unidad de análisis**

Padres de Familia

**Unidad de muestreo**

Lo mismo que la unidad de análisis

## CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO

### 2.1 Ámbito de estudio

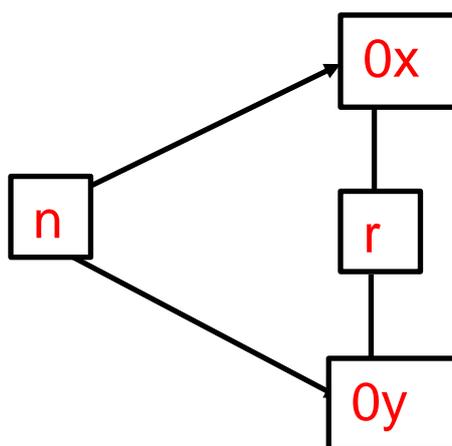
La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se encuentra ubicado en el distrito, provincia y departamento de Huánuco que brinda asistencia médica en las 24 horas del día a la población en general.

El periodo de estudio, estuvo comprendido entre los meses de Junio a Agosto del 2017. Este periodo de tiempo establecido por los investigadores fue de acuerdo a la fecha de aprobación del proyecto en cuestión.

### 2.2 Diseño de estudio

El diseño que se utilizó en la presente investigación es relacional, como se muestra a continuación:

**DIAGRAMA:**



**Dónde:**

n = Muestra en estudio

**Ox** = Observación de Cuidados brindados por el profesional de Enfermería

**Oy** = Observación de Satisfacción de los padres usuarios del Servicio de Pediatría

**R** = Relación entre las variables

### 2.3 Metodología de estudio:

Por el número de variables, el presente estudio fue Analítico, ya que consta de dos variables (variable independiente y dependiente). Según la intervención del investigador, el estudio fue Observacional, ya que no existirá intervención alguna por parte de los investigadores, solo se buscó medir el fenómeno de acuerdo a la ocurrencia natural de los hechos. Por el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue Prospectivo porque se registró la información existente en tiempo presente. Y es Trasversal puesto que los datos fueron recogidos en un solo momento.

### 2.4 Técnicas e instrumentos

**Técnica:** la técnica que se utilizó fue la Encuesta.

**Instrumento:** el instrumento que se empleó fue el Cuestionario para la recolección de datos.

**Para conocimientos:** El instrumento en su presentación física constó de: presentación, donde se da a conocer los objetivos de la investigación, así como la solicitud de la participación de los padres, también figura las instrucciones explicando cómo se desarrolló el cuestionario.

Considerándose para la Variable Dependiente “**Satisfacción de los padres usuarios del Servicio de Pediatría**”. El instrumento consta de

26 ítems para marcar con una “X” que fueron distribuidos de la siguiente manera:

**Dimensión técnico científico:** 8 ítems sobre información/educación, prevención de complicaciones, eficiencia e integridad.

**Dimensión interpersonal:** 10 ítems sobre Trato, respeto, intereses por necesidades afectivas, paciencia, confianza.

**Dimensión entorno:** 8 ítems sobre privacidad, limpieza - orden, iluminación-ventilación y estado del mobiliario. En cuanto a las respuestas son tricotómicas, (siempre, a veces, nunca) con valor de 1 a 3 puntos.

En relación con la Variable Independiente “**Cuidados brindados por el profesional de Enfermería a niños**” este instrumento constó de 32 ítems cerrados para marcar con una “x” que están distribuidos en 4 dimensiones:

**Humano:** 8 ítems sobre respeto a ideas y costumbres, cordialidad, identificación del niño, expresión de sentimientos.

**Oportuno** 10 ítems con indicadores de atención al llamado, cumplimiento del tratamiento, orientación al niño y familia, registros completos, coordinación con el equipo.

**Continuo:** 6 ítems sobre satisfacción de necesidades, reporte de enfermería, complicaciones y riesgos de la enfermedad.

**Seguro:** 8 ítems sobre información de los efectos de los medicamentos, seguridad, educación para el autocuidado y comprensión de la enseñanza.

En cuanto a las respuestas son dicotómicas, (si – no) con valor de 0 y 1.

## 2.5 Procedimiento: Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

### Validez de los instrumentos de recolección de datos

- **Validez de contenido**

En la presente investigación, los instrumentos fueron validados de la siguiente manera:

#### A. Validación por juicio de expertos

Se procedió de la siguiente manera:

1. La validación fue realizada a través de la apreciación de 5 expertos, los cuales contaron con características especiales como ser expertos en investigación, profesionales con amplia trayectoria en temas de bioseguridad, catedráticos de universidades del área de salud expertos en investigación. Los cuales calificaron los ítems de los instrumentos y la ficha, en términos de relevancia, claridad en la redacción y no tendenciosidad en la formulación de los ítems.
2. Cada experto recibió adecuada información escrita acerca del propósito del estudio; objetivos e hipótesis, operacionalización de las variables, y los instrumentos de recolección de datos.
3. Los expertos dieron a conocer sus distintos puntos de vista, en donde tomaron en cuenta las apreciaciones del instrumento respecto de cada ítem. La mayoría de expertos concordaron en sus observaciones donde hubo coincidencia favorable, se les catalogó como congruentes, claros y no son tendenciosos quedando incluidos en el instrumento. Con ello se logró la validez por jueces.

## **B. Validez racional**

1. Los instrumentos de investigación (anexo 1 y 2) inferenciales, aseguraron la representatividad de todas sus dimensiones, ya que los constructos medidos, están literariamente bien definidos, gracias a la revisión actual y completa de los antecedentes de investigaciones Internacionales y Nacionales.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad de los instrumentos de medición inferenciales, fueron estimados aplicando la validez de consistencia interna, para la cual se empleó el coeficiente alfa de Crombach para la escala de Satisfacción de los Padres Usuarios, en el cual se obtuvo el valor de 0.775 y para el cuestionario de Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería se obtuvo el valor de 0.834, ello demostró la fiabilidad aceptable de dichos instrumentos de medición.

## **2.6 Plan de tabulación y análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva a través de frecuencias y promedios; la información se presentó a través de tablas y gráficos, las cuales se realizará en el software SPSS versión 23.

Para la medición del nivel de satisfacción de los padres usuarios en relación a los cuidados que fueron brindados por el profesional de enfermería se tuvo en cuenta los promedios de los datos y en base a ello se clasificará de la siguiente manera:

- **Satisfecho:** 22 a 33 puntos
- **Medianamente Satisfecho:** 11 a 21 puntos

➤ **Insatisfecho:** < 10 puntos

## CAPITULO III: RESULTADOS

### 3.1 Análisis descriptivo de datos categóricos univariado

**Tabla N° 1:** Género de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Sexo de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría	n=60	
	fi	%
Masculino	10	16,7%
Femenino	50	83,3%

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01)

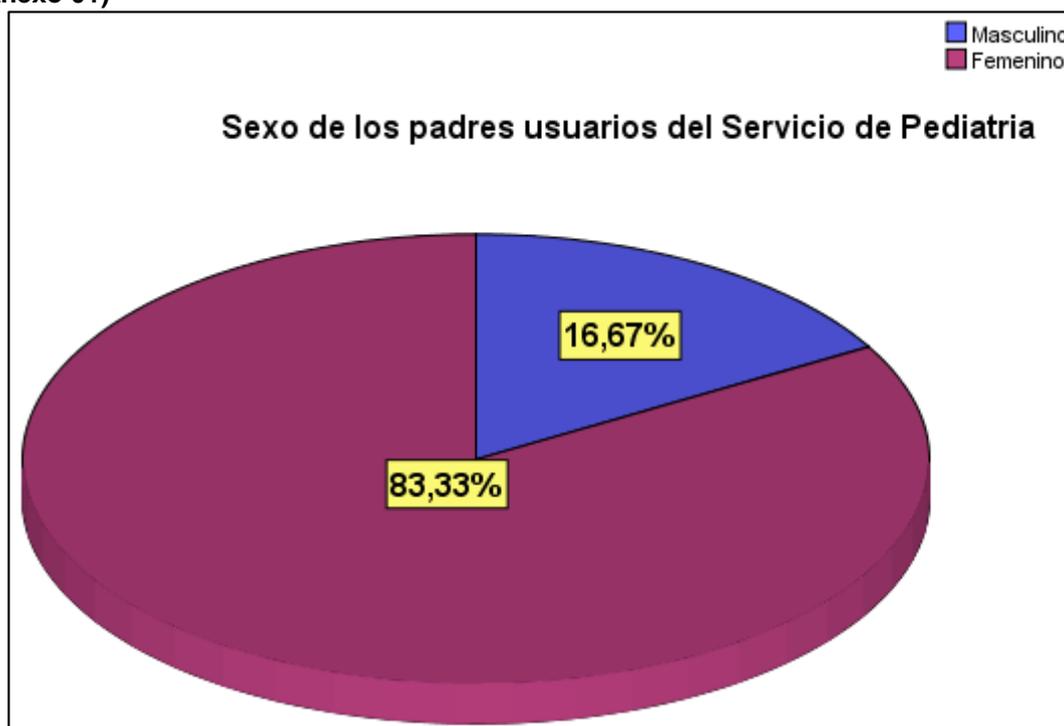


Figura N° 1: Representación gráfica del Género de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

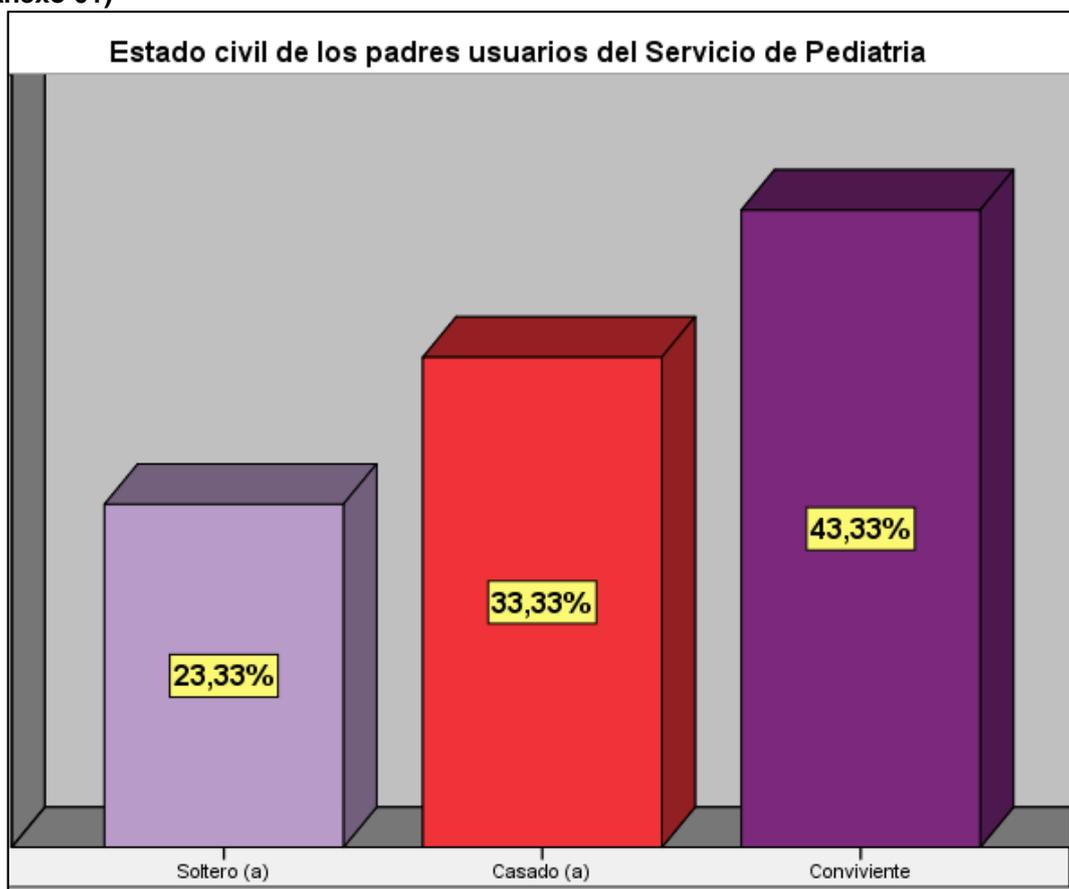
#### Análisis e Interpretación:

Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 83,3% (50) son de género femenino y el 16,7% (10) son de género masculino.

**Tabla N° 2:** Estado Civil de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Estado civil de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría	n=60	
	fi	%
Soltero (a)	14	23,3%
Casado (a)	20	33,3%
Conviviente	26	43,3%

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01)



**Figura N° 2:** Representación gráfica del Estado Civil de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

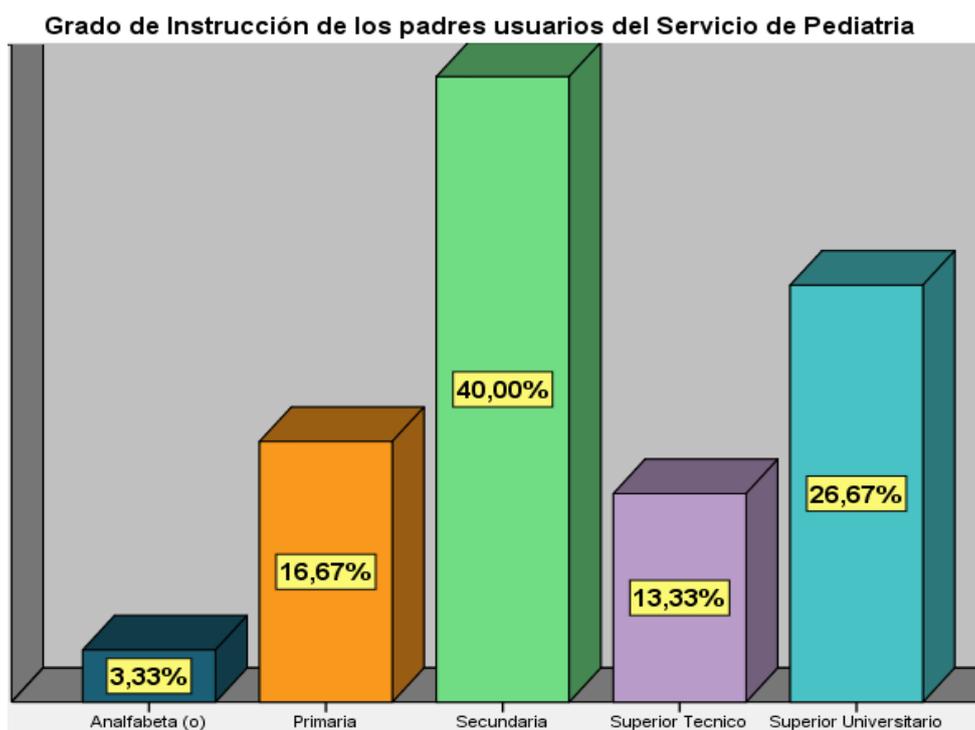
### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 43,33% (26) son convivientes con su pareja actual, el 33,33% (20) son casados y sólo el 23,33% (14) son madres o padres solteros.

**Tabla N° 3:** Grado de Instrucción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Grado de Instrucción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría	n=60	
	fi	%
Analfabeta (o)	2	3,3%
Primaria	10	16,7%
Secundaria	24	40,0%
Superior Técnico	8	13,3%
Superior Universitario	16	26,7%

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01)



**Figura N° 3:** Representación gráfica del Grado de Instrucción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

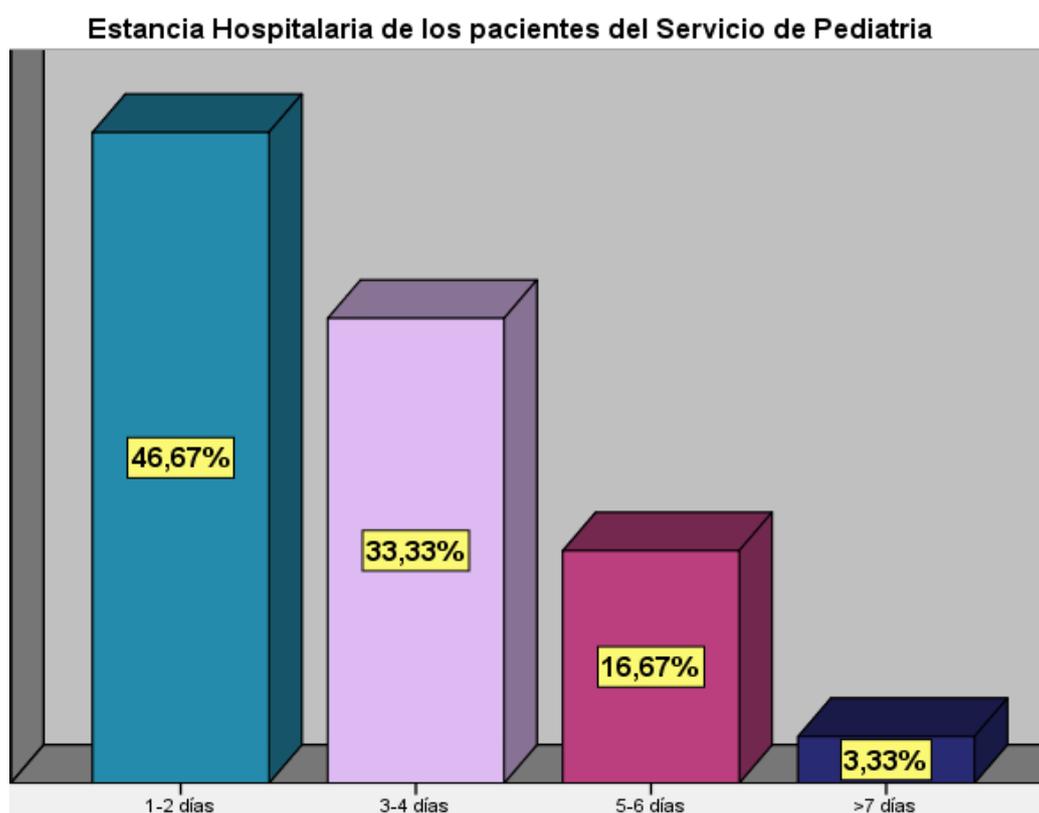
### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 40,0% (24) estudiaron hasta el nivel secundario, el 26,67% (16), superior universitario, el 16,67% (10), nivel primario, 13,33% (8, son de superior técnico y el 3,3% (2)) son analfabetos.

**Tabla N° 4:** Estancia Hospitalaria usuarios hospitalizados en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Estancia Hospitalaria de los pacientes del Servicio de Pediatría	n=60	
	fi	%
1-2 días	28	46,7%
3-4 días	20	33,3%
5-6 días	10	16,7%
>7 días	2	3,3%

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01)



**Figura N° 4:** Representación gráfica de la Estancia hospitalaria de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

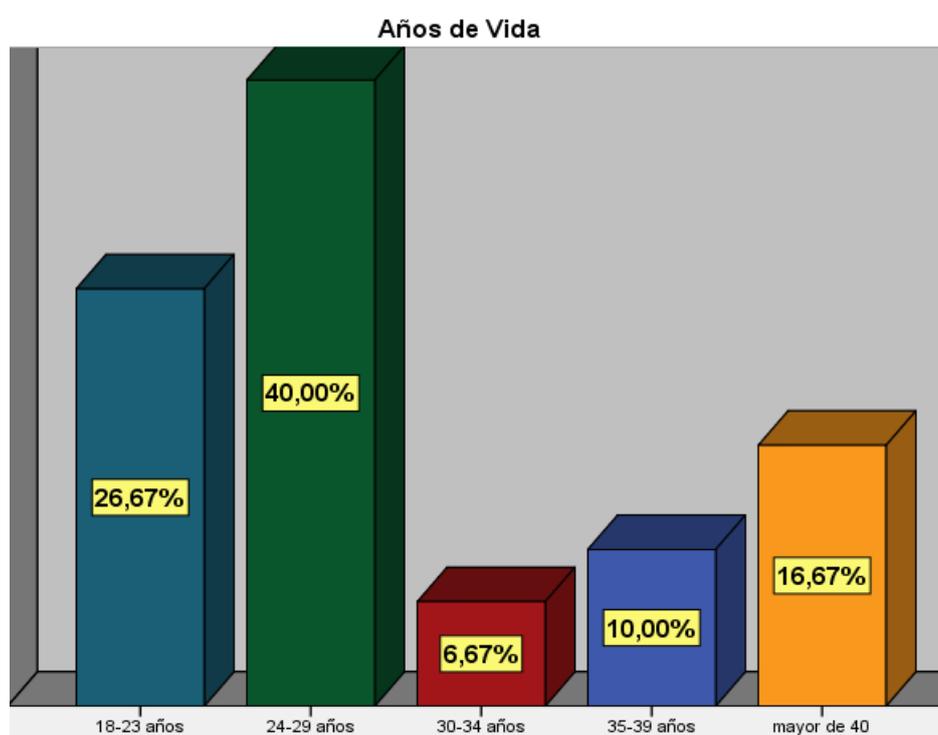
#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 46,67% (28) estuvieron hospitalizados hasta dos días, el 33,33% (20), de 3 a 4 días, el 16,67% (10, de 5 a 6 días, y sólo el 3,33% (2) estuvieron hospitalizados más de 7 días.

**Tabla N° 5:** Edad de los padres usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Edad de los padres usuarios del Servicio de Pediatría	n=60	
	fi	%
18-23 años	16	26,7%
24-29 años	24	40,0%
30-34 años	4	6,7%
35-39 años	6	10,0%
> de 40 años	10	16,7%

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01)



**Figura N° 7:** Representación gráfica de la Edad de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

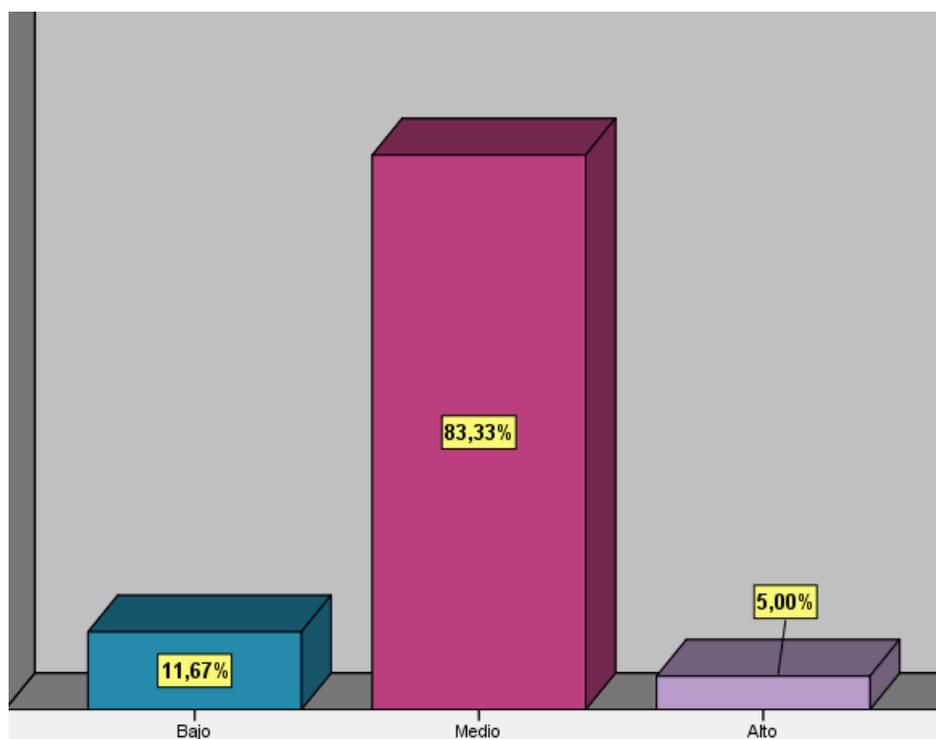
### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 40,0% (24) la edad fluctúa entre los 24 a 29 años de edad, el 26,67% (16) se encuentra entre los 18 a 23 años de edad, el 16,67% (10), más de 40 años de edad, el 10,0% (6), entre los 35 a 39 años de edad y el 6,67% (4), entre los 30 a 34 años de edad.

**Tabla N° 6:** Nivel de Satisfacción de los padres usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Nivel de Satisfacción de los padres usuarios del Servicio de Pediatría	n=60	
	fi	%
Satisfecho	3	5,0%
Medianamente Satisfecho	50	83,3%
Insatisfecho	7	11,7%

Fuente: Escala de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría (Anexo 02)



**Figura N° 6:** Representación gráfica del Nivel de satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

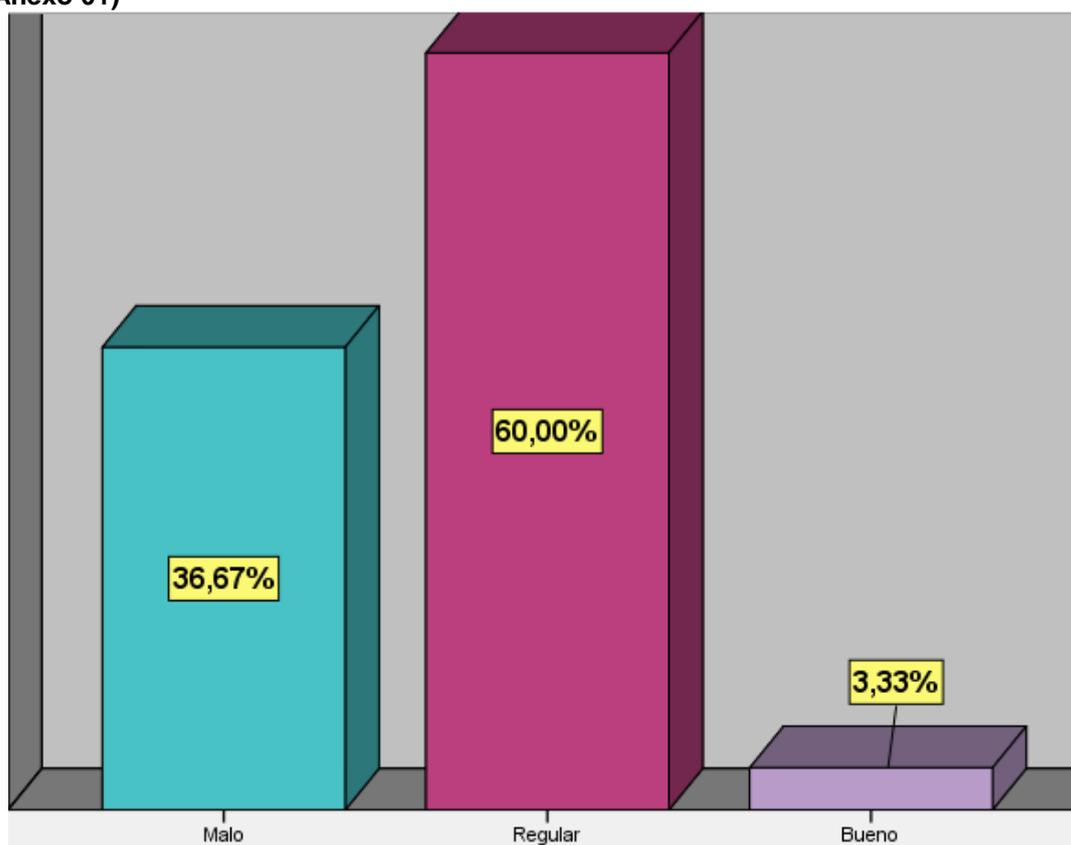
### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 5,00% (3) se encuentran totalmente satisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería; el 83,33% (50) están medianamente satisfecho y sólo el 11,67% (7) se encuentra insatisfecho con los cuidados brindados por el profesional de enfermería del servicio de pediatría.

**Tabla N° 7:** Nivel de Calidad de Cuidados brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Nivel de calidad de cuidados brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría	n=60	
	fi	%
Malo	22	36,7%
Regular	36	60,0%
Bueno	2	3,3%

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01)



**Figura N° 7:** Representación gráfica del Nivel de Calidad de Cuidados brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

### **Análisis e Interpretación:**

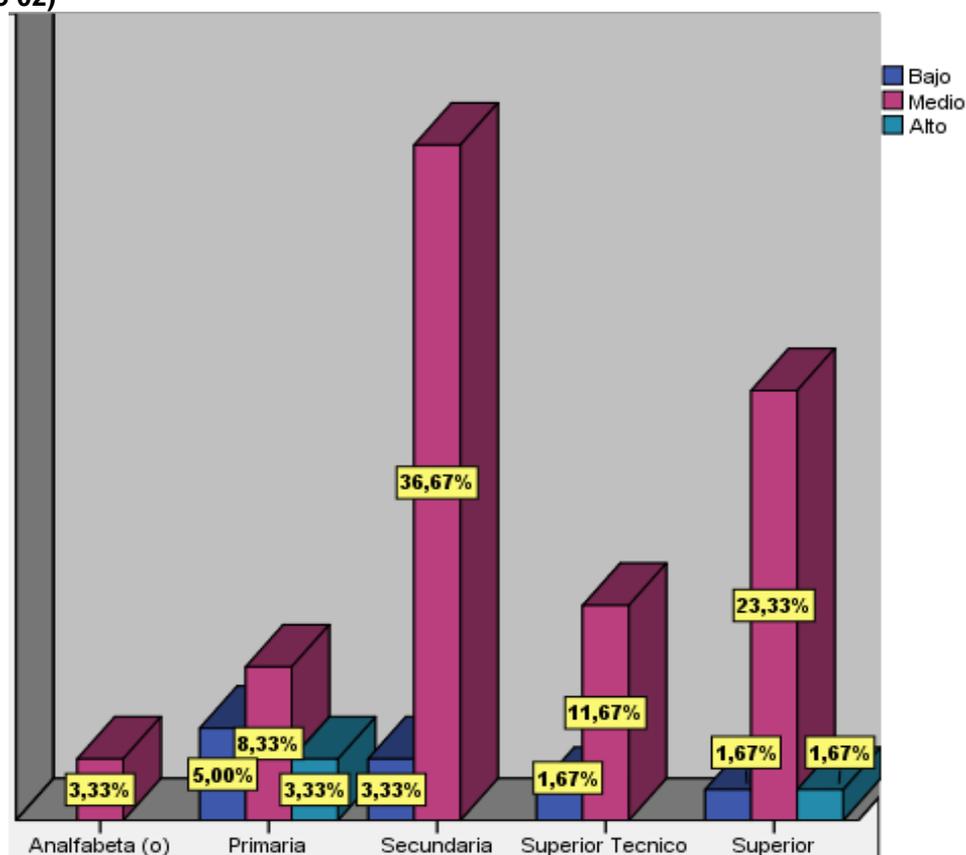
Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 60,0% (24) refiere que es Regular el cuidado brindado por el profesional de enfermería, el 36,67% (22), refieren que es malo y sólo el 3,33% (2) refieren que es bueno.

### 3.2 Análisis descriptivo de datos categóricos bivariados

**Tabla N° 8:** Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de instrucción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Grado de Instrucción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría		n=60			Total
		Nivel de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría			
		Bajo	Medio	Alto	
Analfabeta (o)	fi	0	2	0	2
	%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Primaria	fi	3	5	2	10
	%	5,0%	8,3%	3,3%	16,7%
Secundaria	fi	2	22	0	24
	%	3,3%	36,7%	0,0%	40,0%
Superior Técnico	fi	1	7	0	8
	%	1,7%	11,7%	0,0%	13,3%
Superior Universitario	fi	1	14	1	16
	%	1,7%	23,3%	1,7%	26,7%

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01) y Escala de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría (Anexo 02)



**Figura N° 8:** Representación gráfica de la Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de instrucción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

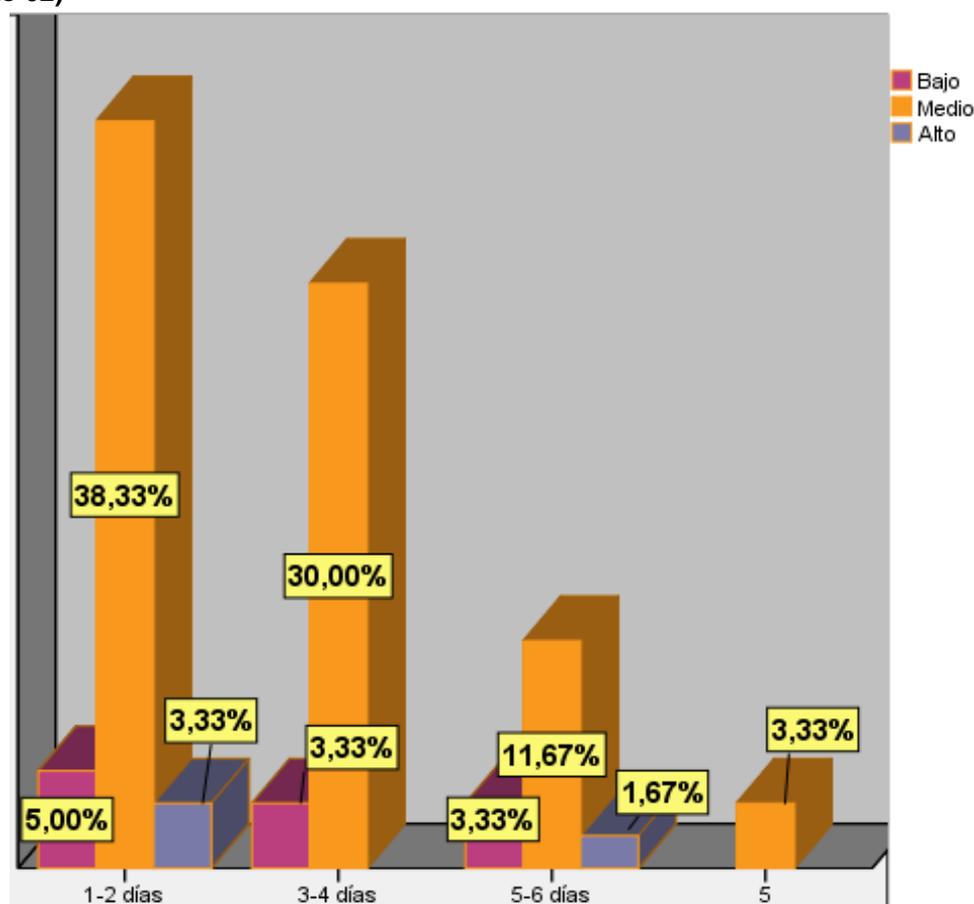
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 3,3% (2) de grado de instrucción primaria están satisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería; el 36,7% (22) de grado de instrucción de nivel secundario se encuentran medianamente satisfechos y sólo el 5,0% (3) de nivel de instrucción primario se encuentran insatisfechos.

**Tabla N° 9:** Comparación del Nivel de Satisfacción, según la Estancia Hospitalaria de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Estancia Hospitalaria de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría		Nivel de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría			Total
		Bajo	Medio	Alto	
1-2 días	fi	3	23	2	28
	%	5,0%	38,3%	3,3%	46,7%
3-4 días	fi	2	18	0	20
	%	3,3%	30,0%	0,0%	33,3%
5-6 días	fi	2	7	1	10
	%	3,3%	11,7%	1,7%	16,7%
➤ 7 días	fi	0	2	0	2
	%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01) y Escala de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría (Anexo 02)



**Figura N° 8:** Representación gráfica de la Comparación del Nivel de Satisfacción, según la Estancia Hospitalaria de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

**Análisis e Interpretación:**

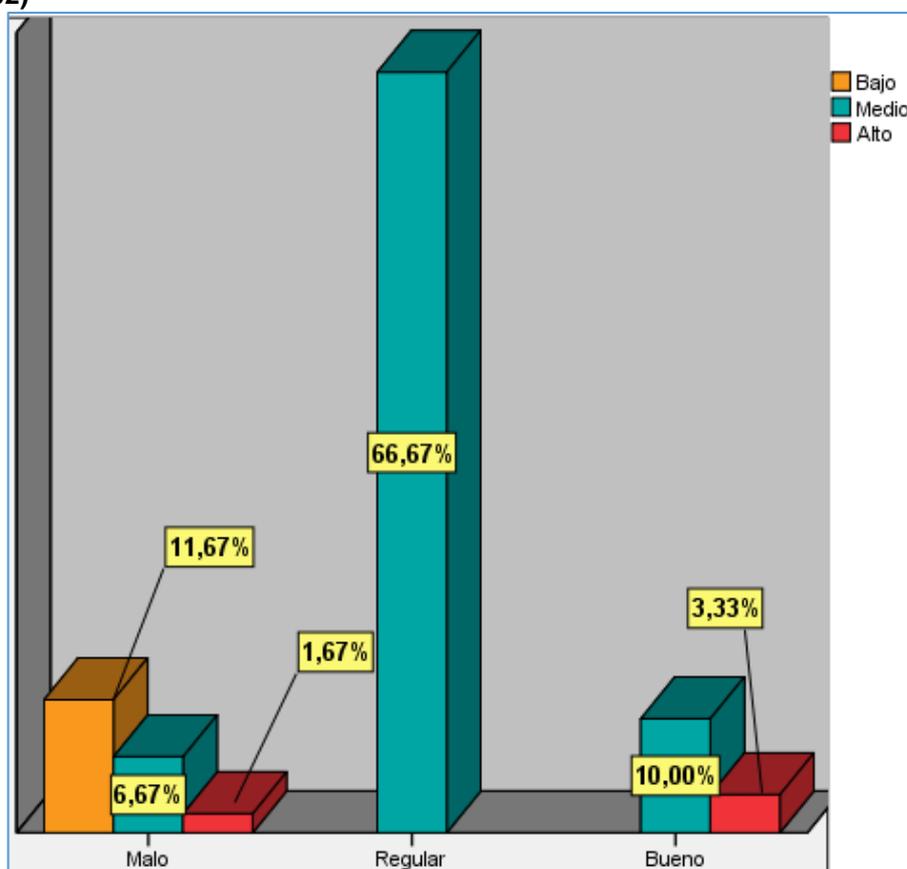
Del 100% (60) de los padres de familia o cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán", el 38,3% (23) de 1 a 2 días de hospitalización se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería; el 30,0% (18) de 3 a 4 días de hospitalización se encuentran medianamente satisfechos; el 11,7% (7) de 5 a 6 días de hospitalización se encuentran medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2), más de 7 días.

### 3.3 Contratación de la hipótesis

**Tabla N° 10:** Comparación del Nivel de Satisfacción, según el nivel de calidad de cuidados, dimensión Humano, brindados por el profesional de enfermería a los usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco, 2017.

Nivel de calidad de cuidados, dimensión Humano	n=60				Total	Chi2	Gl	pValor
	Nivel de Satisfacción							
	Bajo	Medio	Alto					
Malo	fi	7	4	1	12			
	%	11,7%	6,7%	1,7%	20,0%			
Regular	fi	0	40	0	40	41,667 <sup>a</sup>	4	0,000
	%	0,0%	66,7%	0,0%	66,7%			
Bueno	fi	0	6	2	8			
	%	0,0%	10,0%	3,3%	13,3%			

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01) y Escala de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría (Anexo 02)



**Figura N° 10:** Representación gráfica de la Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados, Dimensión Humano, brindados por el Profesional de Enfermería a los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

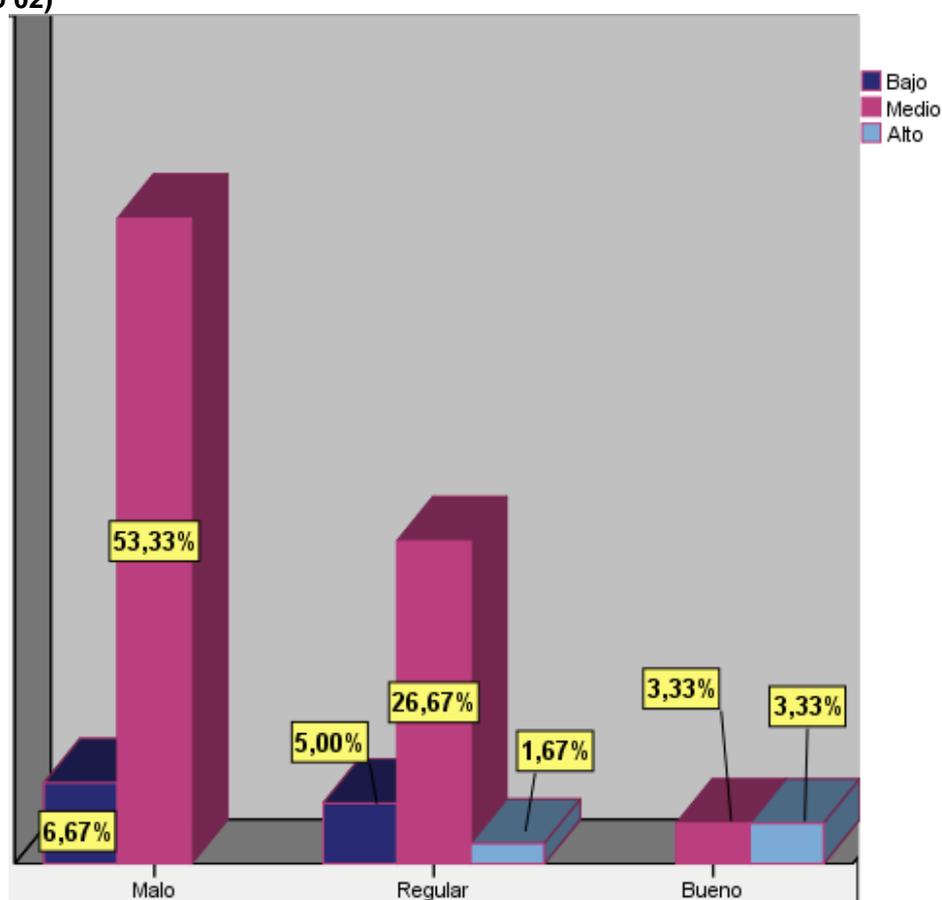
### **Análisis e Interpretación**

Del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 11,7% (7) que refiere haber presentado un Nivel de Calidad de cuidado, en la Dimensión Humano, es Malo se encuentra insatisfecho con ello; el 66,7% (40) que evidenciaron un Nivel de Calidad de cuidado Regular, en la Dimensión Humano, refieren estar medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el cuidado, en la dimensión Humano, es Bueno por parte del Profesional de Enfermería, por ello se encuentran satisfechos. Considerando que las variables de estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba  $\chi^2$ , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El  $\chi^2$  calculado fue 41,667 ( $p=0,000$ ;  $<0.05$ ); por lo que con una probabilidad de 0,0% la satisfacción que presentan los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, en su dimensión humano, por parte del profesional de enfermería es Media, es decir, se encuentran medianamente satisfechos; por ello se considera que es significativa. En conclusión, se acepta la primera hipótesis específica de investigación ( $H_{i1}$ ): El nivel de satisfacción que tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión humano brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría, es significativa.

**Tabla N° 11:** Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados, Dimensión Oportuno, brindados por el Profesional de Enfermería a los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Nivel de Calidad de Cuidados, Dimensión Oportuno		n=60			Total	Chi2	Gl	pValor
		Nivel de Satisfacción						
		Bajo	Medio	Alto				
Malo	fi	4	32	0	36	19,360 <sup>a</sup>	4	,001
	%	6,7%	53,3%	0,0%	60,0%			
Regular	fi	3	16	1	20			
	%	5,0%	26,7%	1,7%	33,3%			
Bueno	fi	0	2	2	4			
	%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%			

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01) y Escala de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría (Anexo 02)



**Figura N° 11:** Representación gráfica de la Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados, Dimensión Oportuno, brindados por el Profesional de Enfermería a los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

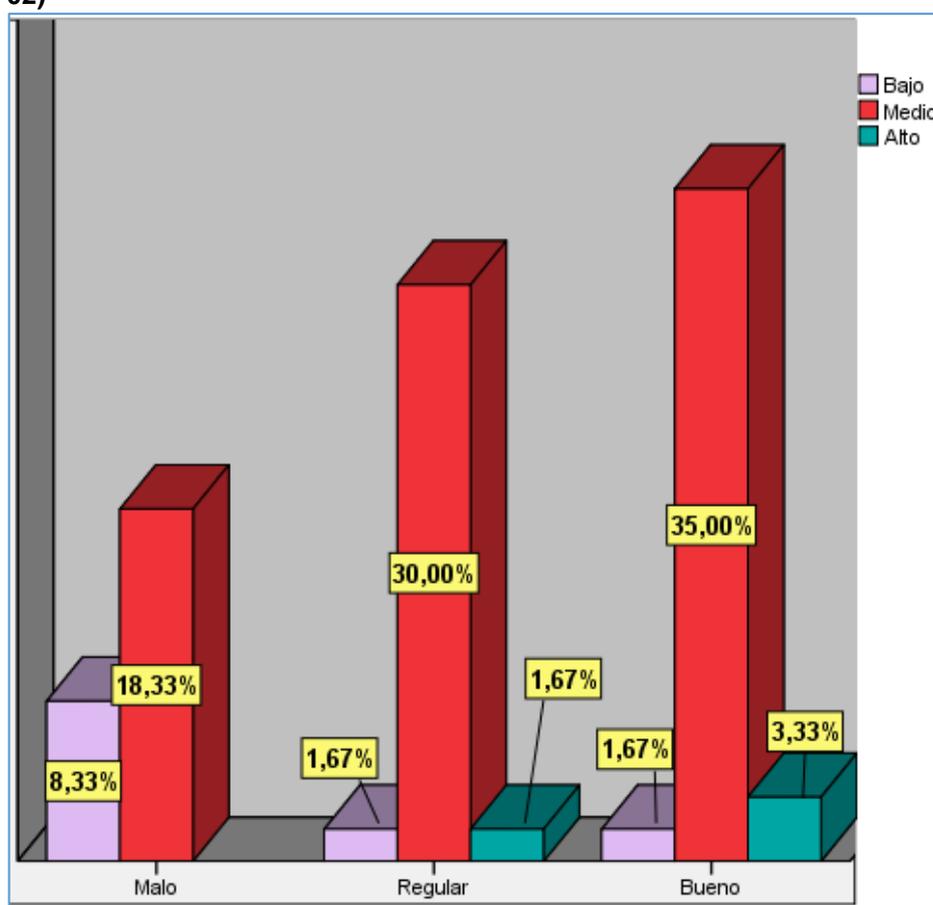
### **Análisis e Interpretación**

Del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 6,7% (4) evidenciaron un nivel de calidad de cuidado malo, en la dimensión oportuno, refieren estar insatisfechos con ello; el 26,7% (16) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la dimensión oportuno, refieren estar medianamente satisfechos, el 53,3% (32) refieren haber recibido un cuidado Malo y están medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el cuidado, en la dimensión Oportuno, es Bueno por parte del profesional de enfermería, por ello se encuentran satisfechos. Considerando que las variables de estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba  $\chi^2$ , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El  $\chi^2$  calculado fue 19,360 ( $p=0,001$ ;  $<0.05$ ); por lo que con una probabilidad de 0,0% los la satisfacción que presentan los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados en su dimensión Oportuno, por parte del profesional de enfermería es Media, es decir, se encuentran medianamente satisfechos; por ello se considera que es significativa. En conclusión, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación ( $H_{i2}$ ): El nivel de satisfacción que tienen los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados, dimensión oportuno brindados por el profesional de enfermería del Servicio de pediatría, es significativa.

**Tabla N° 12:** Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados, Dimensión Seguridad, brindados por el Profesional de Enfermería a los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Nivel de calidad de cuidados, dimensión Seguridad		n=60			Total	Chi2	Gl	pValor
		Nivel de Satisfacción						
		Bajo	Medio	Alto				
Malo	fi	5	11	0	16	10,077 <sup>a</sup>	4	0,039
	%	8,3%	18,3%	0,0%	26,7%			
Regular	fi	1	18	1	20			
	%	1,7%	30,0%	1,7%	33,3%			
Bueno	fi	1	21	2	24			
	%	1,7%	35,0%	3,3%	40,0%			

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01) y Escala de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría (Anexo 02)



**Figura N° 11:** Representación gráfica de la Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados, Dimensión Seguridad, brindados por el Profesional de Enfermería a los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

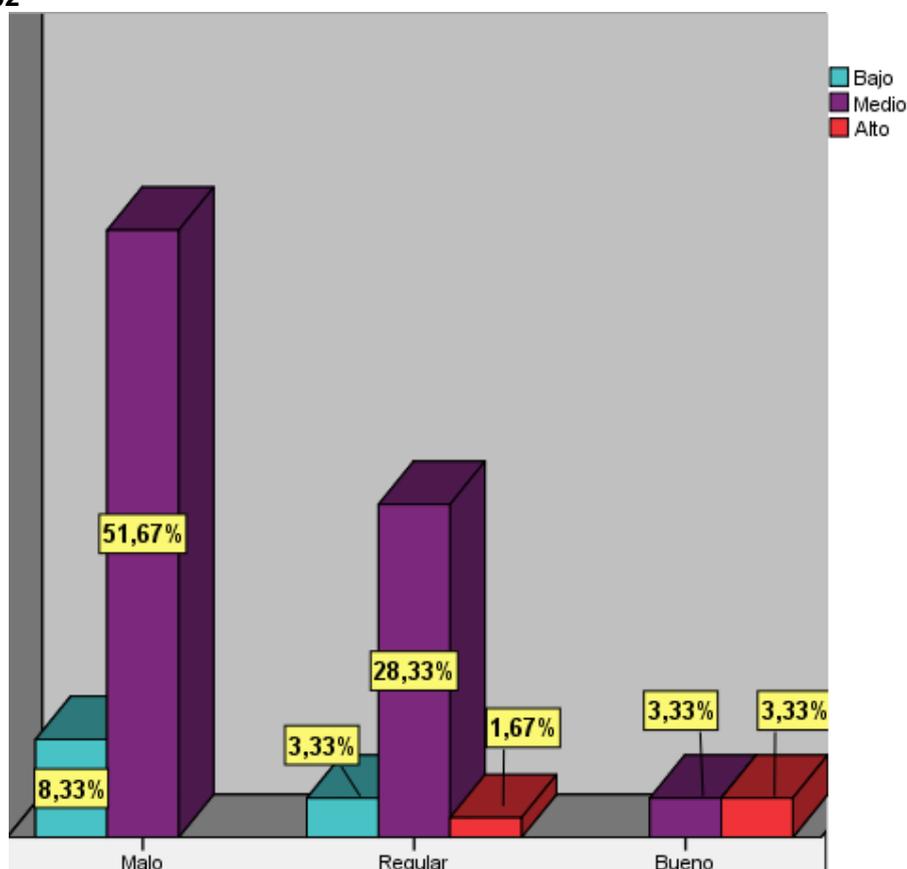
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 8,3% (5) que ha refiere haber presentado un Nivel de Calidad de cuidado malo, en la Dimensión Seguridad, se encuentra insatisfecho con ello; el 30,0% (18) que evidenciaron un Nivel de Calidad de cuidado Regular, en la Dimensión Seguridad, refieren estar medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el cuidado, en la Dimensión Seguridad, es Bueno por parte del Profesional de Enfermería, por ello se encuentran satisfechos. Considerando que las variables de estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba  $\chi^2$ , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El  $\chi^2$  calculado fue 10,007 ( $p=0,039$ ;  $<0.05$ ); por lo que con una probabilidad de 0,0% es la Satisfacción que presentan los padres usuarios frente al nivel de calidad de los cuidados por parte del profesional de enfermería es Media, es decir, se encuentran medianamente satisfechos; por ello se considera que es significativa. En conclusión, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación (Hi3): El Nivel de Satisfacción que tienen los Padres Usuarios frente al Nivel de Calidad de los cuidados, Dimensión Seguridad brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría, es significativa.

**Tabla N° 13:** Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados, Dimensión Continuo, brindados por el Profesional de Enfermería a los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Nivel de calidad de Cuidados, Dimensión Continuo		n=60			Total	Chi2	Gl	pValor
		Nivel de Satisfacción						
		Bajo	Medio	Alto				
Malo	fi	5	31	0	36	19,240 <sup>a</sup>	4	0,001
	%	8,3%	51,7%	0,0%	60,0%			
Regular	fi	2	17	1	20			
	%	3,3%	28,3%	1,7%	33,3%			
Bueno	fi	0	2	2	4			
	%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%			

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01) y Escala de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría (Anexo 02)



**Figura N° 11:** Representación gráfica de la Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados, Dimensión Continuo, brindados por el Profesional de Enfermería a los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

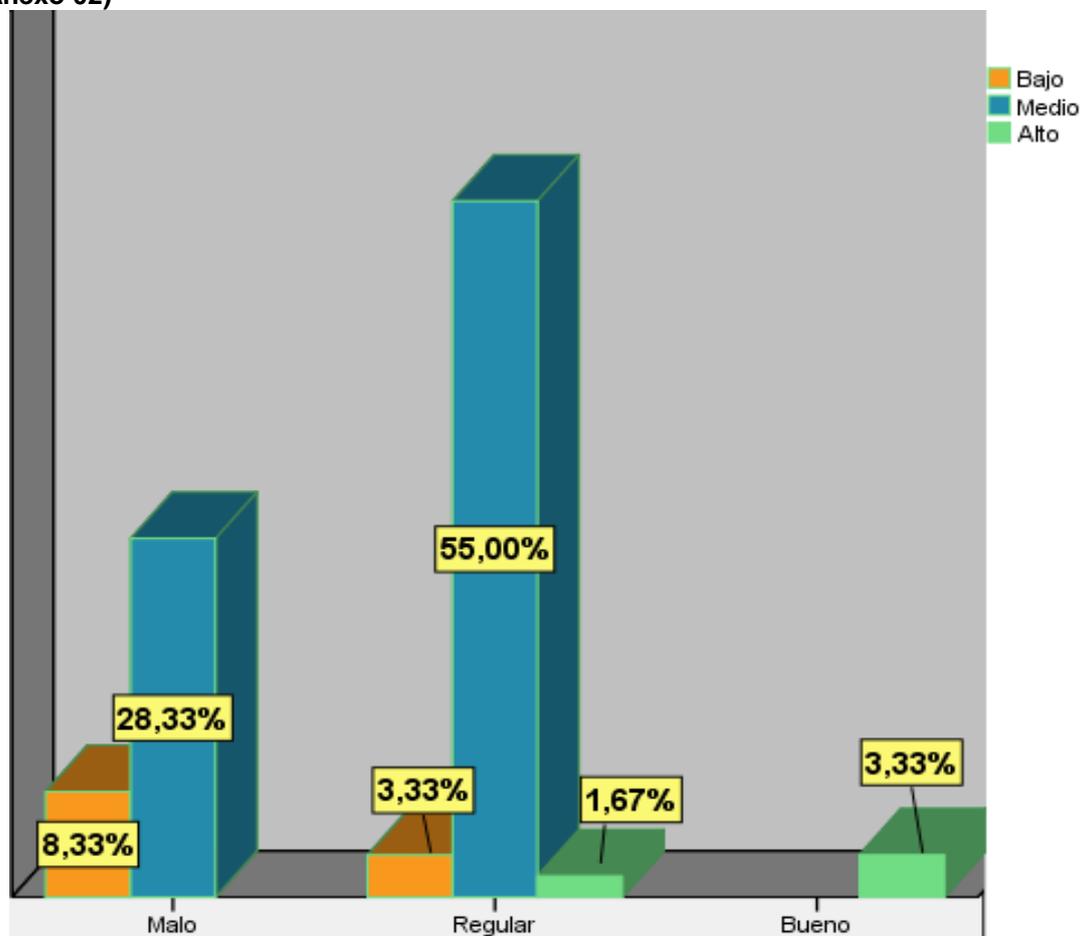
### **Análisis e Interpretación**

Del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 8,3% (5) que ha refiere haber presentado un Nivel de Calidad de cuidado malo, en la Dimensión Continuo, se encuentra insatisfecho con ello; el 28,3% (17) que evidenciaron un Nivel de Calidad de cuidado regular, en la Dimensión Continuo, refieren estar medianamente satisfechos, el 51,7% (31) que evidenciaron Nivel de un cuidado Malo, en la Dimensión Continuo, están medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el Nivel de Calidad del cuidado, en la Dimensión Continuo, es Bueno por parte del Profesional de Enfermería, se encuentran satisfechos. Considerando que las variables de estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba  $\chi^2$ , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El  $\chi^2$  calculado fue 19,240 ( $p=0,001$ ;  $<0.05$ ); por lo que con una probabilidad de 0,0% los la Satisfacción que presentan los Padres Usuarios frente al Nivel de Calidad de los Cuidados, en su Dimensión Continuo, por parte del Profesional de Enfermería es Media, es decir, se encuentran medianamente satisfechos; por ello se considera que es significativa. . En conclusión, se acepta la cuarta hipótesis específica de investigación ( $H_{i4}$ ): El Nivel de Satisfacción que tienen los Padres Usuarios frente al Nivel de Calidad de los Cuidados, Dimensión Continuo brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría, es significativa.

**Tabla N° 14:** Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados brindados por el Profesional de Enfermería a los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

Nivel de Calidad de Cuidados		n=60			Total	Chi2	Gf	pValor
		Nivel de Satisfacción						
		Bajo	Medio	Alto				
Malo	fi	5	17	0	22	19,240 <sup>a</sup>	4	0,001
	%	8,3%	28,3%	0,0%	36,7%			
Regular	fi	2	33	1	36			
	%	3,3%	55,0%	1,7%	60,0%			
Bueno	fi	0	0	2	2			
	%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%			

Fuente: Cuestionario de los Cuidados Brindados por el Profesional de Enfermería a niños (Anexo 01) y Escala de Satisfacción de los Padres Usuarios del Servicio de Pediatría (Anexo 02)



**Figura N° 11:** Representación gráfica de la Comparación del Nivel de Satisfacción, según el Nivel de Calidad de Cuidados brindados por el Profesional de Enfermería a los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

### **Análisis e Interpretación**

Del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", el 8,3% (5) que ha refiere haber presentado un Nivel de Calidad de cuidado Malo, se encuentra insatisfecho con ello; el 55,0% (33) que evidenciaron un Nivel de Calidad de cuidado Regular, refieren estar medianamente satisfechos, el 28,3% (17) que evidenciaron Nivel de un Cuidado Malo, están medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el nivel de calidad del cuidado es Bueno por parte del profesional de enfermería, se encuentran satisfechos. Considerando que las variables de estudio son ordinales se escogió el estadístico de prueba  $\chi^2$ , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El  $\chi^2$  calculado fue 19,240 ( $p=0,001$ ;  $<0.05$ ); por lo que con una probabilidad de 0,0% los la Satisfacción que presentan los Padres Usuarios frente al Nivel de Calidad de los cuidados por parte del Profesional de Enfermería es Media, es decir, se encuentran medianamente satisfechos; por ello se considera que es significativa. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y de la investigación ( $H_i$ ) y se acepta la hipótesis alterna de la investigación ( $H_a$ ): El nivel de Satisfacción de los Padres Usuarios frente al Nivel de Calidad de los Cuidados brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán, es medio.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

En nuestro país uno de los principales indicadores en salud se da por el Servicio o atención que se brinda, en donde el eje central es la Satisfacción del Usuario, basado en la Eficiencia, Eficacia y Humanidad del Servicio prestado en Salud, considerando como componente básico al potencial Humano de Salud, dentro del cual se encuentra el Profesional de Enfermería, la cual establece su pilar en el cuidado, sobre todo con Calidad y Calidez; y que se preocupe no solo por sus problemas de salud, sino por sus problemas personales y sociales.

El interés por el tema surge por la inquietud del grupo investigador en cuanto a que el usuario sigue manifestando cierto grado de insatisfacción, refiriendo que el Personal de Enfermería está omitiendo elementos sustanciales en la atención, principalmente en la relación Enfermera-Paciente y no considera a la familia en lo preventivo – promocional.

Además, los Padres de los Pacientes Pediátricos durante el proceso de hospitalización han experimentado dificultad en el tratamiento, complicaciones y desinformación de ciertos procedimientos lo cual genera ansiedad, preocupación y estrés. En cuanto al trato brindado a los pacientes pediátricos según manifiestan los padres de familia, perciben en cierto grado maltrato por parte del Profesional de Enfermería, generando en ellos un nivel de desconfianza y por ende insatisfacción.

En base a la situación mencionada, en este capítulo se presentan los principales hallazgos de la presente investigación que han fundamentado el problema de estudio. A su vez, se discuten los principales resultados y se desarrolla una breve reflexión en torno al alcance y significado de los predictores

relacionados a la Satisfacción del Usuario frente al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Pediatría del HRHVM, suscitados en el periodo 2017.

El estudio desarrollado de la relación entre Cuidados de Enfermería y Satisfacción de los Padres, partió de que las necesidades del paciente son el eje sobre el cual se articulan las prestaciones asistenciales.

En las características sociodemográficas: Se encuentra que el 40.0% tienen entre 24 y 29 años, el 83.3% son de sexo femenino, según grado de instrucción el 40.0% cuentan con estudios secundarios, en cuanto al estado civil el 43,3% conviven, el 46,7% de niños permanecen entre 1 y 2 días hospitalizados y el 100% cuentan con seguro de salud. Marky Bazán en su estudio Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital Nacional dos de mayo encontró que el 40.90% tienen entre 18 y 25 años, siendo el sexo femenino 94.54%, según grado de instrucción el 73.63% cuentan con estudios secundarios Se observa que respecto al tiempo de hospitalización el 64.54% de los niños estuvieron hospitalizados una semana semejante a los resultados de la presente investigación.

Según el CEP, las Normas de Gestión de la calidad del cuidado enfermero es poner de manifiesto las competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla la enfermera para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención, asegurando la continuidad y eficacia de los mismos, a la vez que ejercita los valores, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetividad del bien interno, e implementar estrategias para que el cuidado sea dado con calidad. En base a los resultados encontrados acerca del cuidado enfermero se recomienda aunar esfuerzos para una mejor

gestión de enfermería a través de un estudio de oferta y demanda para ampliar el número de profesionales necesarios, así como mejorar la estructura de enfermería coherente con los cambios y el nivel de atención acorde a los objetivos institucionales y de política en salud.

La Constitución Política del Perú de 1993 declara en el Capítulo II, Artículo 10° que “El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y para la elevación de su calidad de vida.

Según el Código de Ética y Deontología peruano, la enfermera colegiada se compromete a “velar porque el cuidado que brinde, se caracterice por ser humano, cálido, continuo, oportuno y seguro”. “El respeto, la disciplina, la responsabilidad, la veracidad, la lealtad, la solidaridad, la honestidad y la justicia son componentes primordiales del sistema de valores irrenunciables de toda enfermera(o) y guían su comportamiento en el cumplimiento de sus funciones.

El nivel de satisfacción frente al nivel de calidad de los cuidados en la dimensión humano; el 66,7% (40) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la dimensión humano, refieren estar medianamente satisfechos; dato contrario a Keller Gissela Cartagena Ramirez (8)., en la cual detrimió que “El grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados según los datos obtenidos de la encuesta denominada CARE-Q aplicada a los pacientes son altos ya que los resultados positivos sobrepasan el 70%, lo que nos transmite que se encuentran satisfechos con la calidad del cuidado recibido por los profesionales de enfermería”. Pero Delia N. Meidna Sarmiento (14) en su estudio concluyo que: El nivel de satisfacción de las madres de los recién nacidos fue principalmente Media seguido de Alta. Dimensión Técnica – Científica fue media

seguida de Alta, Dimensión Humana fue medio seguido de Alta y en la Dimensión del Entorno fue Medio seguido de Baja.

El nivel de satisfacción frente al nivel de calidad de los cuidados en la dimensión oportuno; el 26,7% (16) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la dimensión oportuno, refieren estar medianamente satisfechos, el 53,3% (32) refieren haber recibido un cuidado Malo y están medianamente satisfechos; así mismo Requilda Diaz Goigocheaen (17); refiere que en la dimensión de confirmación se evidencia que el 65.4% (53) presentan un nivel de satisfacción medio.

El nivel de satisfacción frente al nivel de calidad de los cuidados en la dimensión Seguridad; el 30,0% (18) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la dimensión Seguridad, refieren estar medianamente satisfechos, del mismo modo Doris Delgadillo Morales (18), determinó que Se pudo detectar satisfacción baja ya que muy pocas veces se identificó y la saludó por su nombre, algunas veces cuando le informó utilizó un lenguaje difícil de entender y a veces estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba. Pero Herman Guadalupe Zabaleta (19), en si investigación afirma que en la dimensión oportuna, el 91.04% (61) presenta un alto nivel de satisfacción, el 2.99% (2) se encuentran poco satisfechas y el 5.97% (4) presentan insatisfacción.

El nivel de satisfacción frente al nivel de calidad de los cuidados en la dimensión continuo; el 28,3% (17) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la dimensión continuo, refieren estar medianamente satisfechos, el 51,7% (31) que evidenciaron nivel de un cuidado Malo, en la dimensión continuo, están medianamente satisfechos, por el contrario Herman

Guadalupe Zabaleta (19), en si investigación afirma que el 67.16% (45) presentan un alto nivel de satisfacción.

Por ello con un 55,0% (33) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, refieren estar medianamente satisfechos, el 28,3% (17) que evidenciaron nivel de un cuidado Malo, están medianamente satisfechos; nuestra muestra de estudio ha evidenciado que su satisfacción es Media, siendo opuesta o contrariada por varios autores donde afirman que la satisfacción en su estudio es alta frente a nivel de calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería.

## CONCLUSIONES

1. En el nivel de satisfacción; del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 5,00% (3) se encuentran totalmente satisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería; el 83,33% (50) están medianamente satisfecho y sólo el 11,67% (7) se encuentra insatisfecho con los cuidados brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría.
2. En el Nivel de Calidad de los Cuidados de Enfermería; del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 60,0% (24) refiere que es Regular el cuidado brindado por el Profesional de Enfermería, el 36,67% (22), refieren que es malo y sólo el 3,33% (2) refieren que es bueno.
3. Del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 8,3% (5) que ha refiere haber presentado un nivel de calidad de cuidado Malo, se encuentra insatisfecho con ello; el 55,0% (33) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, refieren estar medianamente satisfechos, el 28,3% (17) que evidenciaron nivel de un cuidado Malo, están medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el nivel de calidad del cuidado es Bueno por parte del Profesional de Enfermería, se encuentran satisfechos.

4. En el Nivel de Satisfacción frente al Nivel de Cuidado en la Dimensión Humano; del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 11,7% (7) que refiere haber presentado un Nivel de Calidad de cuidado, en la Dimensión Humano, es Malo se encuentra insatisfecho con ello; el 66,7% (40) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la Dimensión Humano, refieren estar medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el cuidado, en la Dimensión Humano, es Bueno por parte del Profesional de Enfermería, por ello se encuentran satisfechos.
5. En el nivel de satisfacción frente al nivel de cuidado en la Dimensión Oportuna; del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 6,7% (4) que ha refiere haber presentado un nivel de calidad de cuidado, en la Dimensión Oportuno, Malo se encuentra insatisfecho con ello; el 26,7% (16) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la dimensión oportuno, refieren estar medianamente satisfechos, el 53,3% (32) refieren haber recibido un cuidado Malo y están medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el cuidado, en la dimensión Oportuno, es Bueno por parte del Profesional de Enfermería, por ello se encuentran satisfechos.
6. En el Nivel de Satisfacción frente al nivel de cuidado en la Dimensión Seguridad; del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 8,3% (5) que ha refiere haber presentado un nivel de calidad

de cuidado Malo, en la Dimensión Seguridad, se encuentra insatisfecho con ello; el 30,0% (18) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la Dimensión Seguridad, refieren estar medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el cuidado, en la dimensión Seguridad, es Bueno por parte del Profesional de Enfermería, por ello se encuentran satisfechos.

7. En el Nivel de Satisfacción frente al Nivel de Cuidado en la Dimensión Continuo; Del 100% (60) de los Padres de Familia o Cuidadores Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, el 8,3% (5) que ha refiere haber presentado un nivel de calidad de cuidado Malo, en la Dimensión Continuo, se encuentra insatisfecho con ello; el 28,3% (17) que evidenciaron un nivel de calidad de cuidado Regular, en la Dimensión Continuo, refieren estar medianamente satisfechos, el 51,7% (31) que evidenciaron nivel de un cuidado Malo, en la dimensión continuo, están medianamente satisfechos y sólo el 3,3% (2) que refirió haber recibido el nivel de calidad del cuidado, en la Dimensión Continuo, es Bueno por parte del Profesional de Enfermería, se encuentran satisfechos.

## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

### **A los que desean continuar el estudio:**

- ✓ Realizar estudios de Investigación relacionados, en los diferentes Hospitales a nivel Local, Regional o Nacional, así dar conocer la importancia que tiene los Cuidados de Enfermería y lograr un la Satisfacción en todo grupo etario en los diferentes establecimientos de salud.

### **A la Institución donde se ejecutó el estudio:**

- ✓ Proponer a la Jefatura de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, realizar capacitaciones sobre el mejoramiento del Cuidado de Enfermería en los diferentes Servicios en dicho establecimiento, mejorando así la atención con enfoque Humanizado y de Calidad.
- ✓ Interiorizar los resultados de la Investigación con las autoridades de Enfermería y el Personal involucrado, con el objetivo de buscar estrategias para mejorar los Cuidados de Enfermería que se brinda enfocado en la Satisfacción de los Padres de niños hospitalizados.
- ✓ Tomar en cuenta el Instrumento con Escala de Satisfacción del usuario que se ha elaborado en este estudio, para que sirva de modelo en el monitoreo permanente del Nivel de Satisfacción que tienen los Usuarios frente a los Cuidados de Enfermería que reciben en los diferentes servicios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

**Al Profesional de Enfermería**

- ✓ Tener en cuenta en forma permanente los Cuidados de Enfermería las tres dimensiones de Satisfacción de los Padres (técnico-científico, interpersonal y entorno) para fortalecer los Cuidados brindados al niño hospitalizado, para así lograr un Cuidado de Enfermería Eficiente y Eficaz.
- ✓ Mejorar el Servicio de Pediatría de una manera más atractiva para la madre y para los niños en la cual se sientan cómodos, con la finalidad de brindar un Cuidado oportuno que repercuta en la Satisfacción de las madres de niños hospitalizados, tomando en cuenta los puntos que llevan a la Satisfacción.
- ✓ Buscar la autocapacitación en lo que es Capacidad de respuesta y Seguridad, para realzar la Satisfacción de los Padres, y con esto mejorar los Cuidados de Enfermería en las Dimensiones Humano, Oportuno, Continuo y Seguro libre de riesgo, y con esto lograr la Satisfacción completa de los padres.

**A la Facultad de Enfermería**

- ✓ A los Estudiantes y Bachilleres de Enfermería ya desde su Formación Profesional, deben enfatizar los Cuidados de Enfermería hacia la Satisfacción de los pacientes y/o familiares, a fin de ponerlo en práctica durante su Desempeño Profesional y con ello se contribuya a mejorar los Cuidados de Enfermería.
- ✓ Interiorizar y Ejecutar estudios de Investigación respecto a la calidad de Cuidados de Enfermería mediante la Satisfacción de las madres de niños

hospitalizados en pro de adquirir nuevos conocimientos sobre la Cuidados brindados teniendo en cuenta los resultados de la presente Investigación.

- ✓ Realizar estudios comparativos entre Instituciones de Salud de diferentes estratos sociales sobre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres de niños hospitalizados.
- ✓ Analizar los resultados de esta Investigación con las autoridades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, con el objetivo de buscar estrategias e incentivar a los futuros Profesionales para mejorar los Cuidados que brinda el Profesional de Enfermería enfocado en la satisfacción de los padres de niños hospitalizados.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Velasquez Tilado DE. Satisfaccion de las madres de niños hospitalizados en pediatria sobre la atencion de enfermeria del hospital mauel nuñez butron 2013. Tesis para optar el titulo profesional de licenciada en enfermeria. Puno: Universidad nacional del altiplano , Facultad de enfermeria ; 2015.
2. Vega Leyva LMF. Nivel de satisfaccion materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño. hospital eleazar guzman barron. nuevo chimbote, 2013. Tesis para optar el titlulo profesional de licenciada en enfermeria. Chimbote : Universidad Nacional del Santa , Facultad de enfermeria ; 2014.
3. Cg Mg. Nivel De Satisfaccion De Los Pacientes Que Asisten Al Servicio De Urgencia, Ferente A La Atencion De Enfermeria En Un Institucion De Primer Nivel De Atencion En Salud. Tesis De Licenciatura. Pontificia Universidad Jveriana; 2009.
4. Ga Mb. Satisfaccion Segun Percepcion De Los Padres Y Cuidado Enfermero Al Niño Con Infeccion Respiratoria Aguda En El Hospital Nacional Dos De Mayo Diciembre 2012. Tesis De Licenciatura. Niversidad Ricardo Palma.; 2013.
5. Cg. Mg. Nivel De Satisfaccion De Los Pacientes Que Aisiten Al Servicio De Urgencias, Frente A La Atencion De Enfermeria En Una Institucion De

- Primer Nivel De Atencion En Salud. Tesis De Licenciatura. Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
6. Ortiz Esinoza Rm Mjstce. Satisfaccion De Los Usuarios De 15 Hospitales De Hidalgo. Revista Española De Salud Publica. 2004; 78(4).
  7. Eumese kian Pg Pvpa. Satisfaccion De Los Padres De Los Pacientes En Unidad De Cuidados Intensivos Pediatricos. Arch. Argentina Pediatrica. 2012; 110(2).
  8. Cartajena Ramirez KG, Condor Flores WV. Calidad de os cuidados de enfermeria relacionado con la satisfaccion percibida por los padres de los pacientes hospitalizados de las ff.aa n°1, de la ciudad de quito, en el periodo diciembre 2015-enero2016. Tesis para optar el titulo profesional de licenciado en enfermeria. Quito: Universidad Central del Ecuador , Facultad de ciencias medicas ; 2016.
  9. Augusta Ruales M, Ortiz Pozo N. La calidad de atencion de enfermeria relacionado con el grado de satisfaccion de las madres de los neonatos del hospital carlos andrade marin. Tesis para optar el titulo de especialista en perinatologia. Quito : Universidad Central del Ecuador, Facultad de ciencias medicas; 2015.
  10. Borré Ortiz M, Vega Vega Y. Calidad percibida de la atencion de enfermeria por pacientes hospitalizados.
  11. Cañarejo Andrago AE, Pabon Jurado PF. Calidad de atencion que presta el personal de enfermeria del subcentro de salud san pablo y su relacion con el nivel de satisfaccion del usuario, durante el periodo 2011-2012. Tesis

- para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Ibarra Ecuador: Universidad Técnica del Norte , Facultad ciencias de la salud ; 2013.
12. Torres Contreras C, Buitrago Vera M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Revista Cuidarte. 2011 diciembre; 2(1).
  13. Blanco Loredo JE, Jimenez Rodriguez BE, Nieto Saldaña YB. Satisfacción de usuarias sobre la atención brindada por enfermería en alojamiento conjunto del hospital del niño y de la mujer. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Potosi : Universidad Autónoma de San Luis Potosi , Facultad de enfermería ; 2010.
  14. Medina Sarmiento DN. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Lima: Universidad Ricardo Palma, Escuela de enfermería padre Luis Tezza; 2016.
  15. Casquin Blanco EM. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico, hospital regional de Cajamarca-2014. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de enfermería; 2014.
  16. Teran Lozada LM, Vargas Paz ML. Calidad en el cuidado de enfermería según la perspectiva de los padres y/o cuidadores de niños hospitalizados. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de enfermería ; 2014.

17. Diaz Goicochea R. Nivel de satisfaccion del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermeria en el hospital general de jaen, 2013. Tesis para optar el titulo profesional de licenciada en enfermeria. Amazonas: Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas, Facultad de enfermeria; 2014.
18. Delgadillo Morales D. Satisfaccion de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermeria en el servicio de neonatologia del instituto nacional materno perinatal-2013. Tesis para optar el titulo de especialista en enfermeria en neonatologia. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina humana escuela de post grado ; 2014.
19. Guadalupe Zabaleta H. Nivel de satisfaccion de las madres frente a la atencion del profesional de enfermeria en el servicio de cred, puesto de salud señor de los milagros, chachapoyas 2013. Tesis para optar el titulo profesional de licenciado en enfermeria. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas, Facultad de ciencias de la salud ; 2013.
20. Epiquien Urbina HM. Condiciones de la atencion y nivel de satisfaccion de las madres en los servicios de crecimiento y desarrollo, puestos de salud del distrito de chachapollas 2012. Tesis para optar el titulo profesional de licenciada en enfermeria. Amazonas: Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas, Facultad de ciencias de la salud; 2012.

21. Barrera Salazar KL. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodialisis del hospital hermilio valdizan medrano huanuco-2015. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Huanuco: Universidad de Huanuco, Facultad de enfermería; 2016.
22. Huertas Villaseca GA, Lopez Cordoba DM. Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños en el área de UCIP. hospital de niño Dr. francisco de icaza bustamante. 2014-2015. tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Escuela de enfermería; 2015.
23. Moreno Monsivais MG, Interrial Guzman MG, Saucedo Flores PF, Vazques Arreola L, Lopez España JT. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. 2011 Abril; 11(1).
24. Lopez Tirado BM. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital santa rosa lima-peru, 2014. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en salud pública. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela de post grado ; 2015.
25. Altamirano Requejo N, Sánchez C, C J. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. servicio de hospitalización medicina. hospital II-2 minsa tarapoto. agosto-diciembre 2011. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería.

Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín, Escuela profesional de enfermería ; 2012.

26. Tucto Santiago YM. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Hermilio Valdizán Medrano - 2014. Tesis para optar el título profesional en enfermería. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de enfermería; 2014.
27. Huatuco Henríquez GJ. La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el servicio de geriatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de noviembre-diciembre 2008. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Lima: Universidad Ricardo Palma, Escuela de enfermería padre Luis Tezza; 2009.

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### CUESTIONARIO DE LOS CUIDADOS BRINDADOS POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA A NIÑOS

Código

**INSTRUCCIONES:**

1. Marcar con un aspa (X) solo una respuesta que considere correcta
2. Si tiene alguna duda preguntar a la persona encargada del cuestionario

ITEMS	SI (0)	NO (1)	OBSERVACIÓN
<b>HUMANO</b>			
1. Permite a la familia traer el juguete de mayor familiaridad para el niño (no contaminante)			
2. Permite a la familia traer otros alimentos que no le da el hospital			
3. Saluda al niño antes de atenderlo			
4. Es cortés a la hora de brindar sus cuidados			
5. Identifica al niño por su nombre			
6. Identifica al niño por número de cama			
7. Conversa con el niño sobre sus miedos			
8. Conversa con el niño diferentes temas al de su hospitalización			
<b>OPORTUNO</b>			
9. Cuando el niño necesita atención acudió rápidamente			
10. Identifica las necesidades o problemas del niño			
11. Administra el tratamiento a la hora establecida			
12. Cumple con todos los procedimientos de interconsulta			
13. Se da información a los padres sobre los cuidados Brindados			
14. Brinda información a los padres sobre normas hospitalarias (horario de visita)			
15. Realiza anotaciones de enfermería posterior a cada intervención			
16. Mantiene actualizada la historia clínica con análisis del día			
17. Realiza coordinaciones con el equipo multidisciplinario (nutrición) u otros			

18. Realiza coordinaciones con el departamento de psicología			
<b>CONTINUO</b>			
19. Satisface necesidades de higiene / confort			
20. Satisface necesidades de alimentación			
21. Se evidencia atención continuada aun en el reporte de enfermería			
22. Realiza Procedimientos continuados de turno a turno			
23. Informa a los padres y al niño sobre el tratamiento			
24. Educa a los padres y a los niños sobre la importancia del lavado de manos			
<b>SEGURO</b>			
25. Usa lenguaje claro y preciso sobre el beneficio del Medicamento			
26. Usa lenguaje claro y preciso sobre las reacciones medicamentosas			
27. Toman medidas de prevención para evitar infecciones (lavado de manos, uso de mandilones)			
28. La enfermera supervisa los dispositivos necesarios de seguridad (Barandas)			
29. educa sobre los cuidados respectivos en el hogar el alta			
30. Educa a los padres de familia sobre la prevención de enfermedades			
31. Utiliza medios visuales (rotafolio, dípticos) para educar a los padres			
32. realiza una encuesta para evaluar lo enseñado			

### VALORACIÓN:

**GLOBAL:**

≤ 10 = bueno  
11-21 = regular  
22-32 = malo

**PARCIAL:**

**I. Humano**  
≤ 2 = bueno  
3-5 = regular

6-8 = malo

**II. Oportuno**

≤ 3 = bueno  
4-6 = regular  
7-10 = malo

**III. Continuo**

≤ 1 = bueno

2-3 = regular

4-6 = malo

**IV. Seguro**

≤ 2 = bueno  
3-5 = regular  
6-8 = malo

## ANEXO 02

**ESCALA DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES USUARIOS DEL  
SERVICIO DE PEDIATRÍA**

Código

DATOS GENERALES:

--

1. Edad:

2. Sexo: M ( ) F ( )

3. Estado civil: soltero(a) ( ) casado(a) ( ) conviviente ( )

4. Grado de instrucción: analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior técnico ( ) superior universitario ( )

5. Tiempo de hospitalización del niño

1-2 días ( ) 3-4 días ( ) 5-6 días ( ) de 7 a más ( )

**INSTRUCCIONES:**

1. Marcar con un aspa (X) solo una respuesta que considere correcta

2. Si tiene alguna duda preguntar a la persona encargada del cuestionario

PREGUNTAS	SIEMPRE 1	AVECES 2	NUNCA 3
<b>TÉCNICO-CIENTIFICO</b>			
1. La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento a su niño			
2. Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución			
3. La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
4. La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno			
5. Al realizarle algún procedimiento especial a su niño, la enfermera cuenta con todo el equipo necesario			
6. Cree que la enfermera es dinámica a la hora de realizar sus cuidados			
7. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a la higiene-comodidad			
8. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas)			
<b>INTERPERSONAL</b>			
9. Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda			
10. La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño			

11.La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna			
12. La enfermera llama a su niño por diminutivos (papito-mamita)			
13.Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño			
14.Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar			
15.Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño			
16.La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja			
17.Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño			
18.Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera			
<b>ENTORNO</b>			
19.La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
20.La enfermera respeta la individualidad del niño			
21.El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño			
22.La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente			
23.El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención			
24.El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención			
25.La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentre en buen estado			
26.Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño			

### VALORACIÓN:

#### GLOBAL

≤ 26= alto

27 - 52= medio

53 - 78=bajo

**ANEXO 03****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Código

Nivel de Satisfacción de los Padres Usuarios frente al Nivel de Calidad de Cuidados brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

**Equipo de Investigadores:**

- Aguirre Fabian Robinson
- Alvino Briosso Katherine Tiffany
- Espinoza Lujan Sonia

**• Introducción / Propósito**

La satisfacción refleja calidad, siendo esta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al profesional de enfermería que brinda dicho cuidado.

La información que se tiene sobre los servicios de salud, refleja maltrato, insuficiente cuidado humano; hechos que conllevan a los padres de los pacientes pediátricos a manifestar cierto grado de insatisfacción de los cuidados brindados por el profesional de Enfermería.

**• Participación**

Participarán 60 padres de familia que se encuentren con su menor hijo(a) en hospitalización en el área de pediatría.

**• Procedimientos**

Los instrumentos documentales serán: un cuestionario de los cuidados brindados por el profesional de enfermería a niños y una escala de Satisfacción de los padres usuarios del servicio de pediatría.

**• Riesgos / incomodidades**

En caso de no aceptar la invitación, no habrá ninguna consecuencia. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

**• Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de mejorar el Cuidado brindado por el Profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría.

**• Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

**• Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de los investigadores,

ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos del comité de ética de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir a los Emails:

[robinson19931006@gmail.com](mailto:robinson19931006@gmail.com)

[Kati alvi 4@hotmail.com](mailto:Kati_alvi_4@hotmail.com)

[SONIA LEE 2@hotmail.com](mailto:SONIA_LEE_2@hotmail.com)

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

\_\_\_\_\_

Firma del padre o madre  
Firma del padre o madre



Huella digital  
(en caso lo amerita)

Firma de los Investigadores Responsables:

\_\_\_\_\_

Aguirre Fabian Robinson

\_\_\_\_\_

Alvino Brioso Katherine T.

\_\_\_\_\_

Espinoza Lujan Sonia

Huánuco, 2017

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Robinson Aguirre Fabián, nace el 10 de junio en el año 1993 en el Hospital CARLOS SHOWIN FERRARI hoy HOSPITAL MATERNO INFANTIL, a los dos años tuvo que salir de Huánuco junto con su familia; a los 6 años volvió iniciando su formación académica nivel primaria en la I.E. RENE GUARDIAN RAMIREZ y a los 13 años continuando los estudios secundarios en la I.E.I HERMILIO VALDIZAN. A los 18 años decide ejercer una carrera universitaria en la facultad de ENFERMERIA en la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN, realizó sus prácticas pre profesionales en el hospital II-1 Tocache; por el momento es bachiller en enfermería cursando una maestría en Administración y Gerencia en Salud en la escuela de post grado de la Universidad Hermilio Valdizán.

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Katherine Tiffany Alvino Briosos, nace el 04 de febrero en el año 1993 en el Hospital HERMILIO VALDIZAN MEDRANO; inicio sus estudios a los 5 años su nivel Inicial y Primaria en la I.E. MARIANO DÁMASO BERAUN 32223 y EL Nivel Secundario a los 12 años en C.N: CESAR VALLEJO.

A los 18 años ingresa a la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN a la facultad de ENFERMERIA, realizó sus prácticas pre profesionales en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; por el momento es Bachiller en Enfermería.

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Sonia Espinoza Lujan nace el 29 de noviembre de 1986, en el departamento, provincia y distrito de Huánuco.

A los 6 años ingresa en el Centro Educativo Nuestra Señora de las Mercedes y a los 12 años, continua sus estudios en el Colegio Nacional Piloto Nuestra Señora de las Mercedes.

A los 21 años, ingresa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, Facultad de Enfermería; realiza sus prácticas preprofesionales en el Hospital II - 1 Tocache-San Martín.

El 28 de abril de 2017, obtiene el grado de Bachiller en Enfermería, otorgado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Actualmente labora en la Clínica San Gabriel Arcángel, a cargo de los servicios relacionados con la carrera (Enfermería).

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

- Apellidos y Nombres: Aguirre Fabian Robinson; DNI:47805407  
Correo Electrónico: robinson19931006@gmail.com; Celular: 995756663
- Apellidos y Nombres: Espinoza Lujan Sonia; DNI: 43895548  
Correo Electrónico: SONIA\_LEE\_2@hotmail.com; Celular: 961991153
- Apellidos y Nombres: Alvino Briosso Katherine Tiffany; DNI:72412752  
Correo Electrónico: Kati\_alvi\_4@hotmail.com; Celular: 062633897

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>Pregrado</b>
<b>Facultad:</b> Enfermería
<b>E.A.P:</b> Enfermería

**Título Profesional Obtenido:** Licenciada (o) en Enfermería

**Título de la Tesis:** Nivel de Satisfacción de los Padres Usuarios frente al Nivel de Calidad de Cuidados brindados por el Profesional de Enfermería del Servicio de Pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2017.

**Tipo de acceso que autorizan los Autores:**

MARCA "X"	CATEGORIA DE ACCESO	DESCRIPCIÓN DEL ACCESO
<b>X</b>	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional - UNHEVAL a publicar la versión electrónica de esta Tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) la opción Restringido por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso: \_\_\_\_\_

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la Tesis tendría el tipo de acceso Restringido:

1 año

2 años

3 años

4 Años

Luego del periodo señalado por usted (s) automáticamente la tesis pasará a ser de acceso Público.

Fecha de firma: 18 de Octubre de 2017

Firma del Autor y/ Autores.

---

Aguirre Fabian Robinson

---

Alvino Brioso Katherine T.

---

Espinoza Lujan Sonia

## CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Violeta Rojas Bravo, con DNI N°  
22486830, de \_\_\_\_\_ profesión  
Enfermera, ejerciendo actualmente  
como Docente, en la Institución  
UNHEVAL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Inventario HOME), a los efectos de su aplicación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia			✓	

En Huánuco, a los 14 días del mes de Noviembre del 2015

Violeta Rojas Bravo  
Firma

Dra. Violeta Rojas Bravo  
DOCENTE UNHEVAL



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

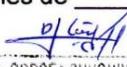
Yo, Dania A. Correa Chuquiyaury, con DNI N°  
22515697, de \_\_\_\_\_ profesión  
Licenciada en Enfermería, ejerciendo actualmente  
 como Enfermera asistencial, en la Institución  
Hospital Gamaliel Valdizon - Ilo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Inventario HOME), a los efectos de su aplicación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Huánuco, a los 28 días del mes de Setiembre del 2015

  
 DANIA A. CORREA CHUQUIYAURY  
 Lic. en Enfermería CEP 33376  
 Especialista Neonatología  
 RE N° 9162

Firma



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

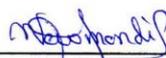
Yo, Nancy G. VERAMENDI VILLAVICENCIOS, con DNI N°  
22421418, de \_\_\_\_\_ profesión  
ENFERMERA, ejerciendo actualmente  
 como DIRECTORA DE INVESTIGACION - UNHUAL, en la Institución  
 \_\_\_\_\_.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Inventario HOME), a los efectos de su aplicación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 22 días del mes de Setiembre del 2015

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

.....  
 Nancy G. Veramendi Villavicencios  
 Doctora en Ciencias de la Salud



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rosalva Alarcos Ortega, con DNI N° 52422460, de Investigadora en Ingeniería profesión, ejerciendo actualmente como Docente en Facultad de Ingeniería - en la Institución Unión de la UNHUVAL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Inventario HOME), a los efectos de su aplicación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Huánuco, a los 02 días del mes de Octubre del 2015

Firma

