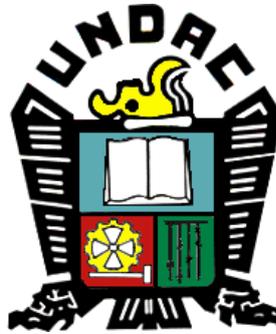


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**Eventos estresantes y satisfacción de los cuidados en  
madres con niños internados en el Hospital Félix**

**Mayorca Soto. Tarma – 2019**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada En Enfermería**

**Autora: Bach. Judith Rocío HUACHHUACO SÁNCHEZ**

**Asesor: Dr. Johnny Walter CARBAJAL JIMÉNEZ**

**Tarma – Perú – 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**Eventos estresantes y satisfacción de los cuidados en  
madres con niños internados en el Hospital Félix  
Mayorca Soto. Tarma – 2019**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

---

Mg. Flor Marlene SACHÚN GARCÍA  
PRESIDENTE

---

Mg. Jheysen Luis BALDEÓN DIEGO  
MIEMBRO

---

Mg. César Ivón TARAZONA MEJORADA  
MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

Al Dios nuestro y Divino Creador.

A mis padres y hermanos por el esfuerzo y apoyo incondicional que me brindaron en mi formación profesional, que gracias a ellos pude cumplir una meta tan importante de ser ENFERMERA.

**Judith Rocío H.S.**

## **RECONOCIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada instante de mi vida, y por haber puesto en mi camino a personas que me han apoyado incondicionalmente.

A mi asesor Dr. Johnny Walter Carbajal Jiménez, por el apoyo y motivación quien con sus conocimientos me guió para la elaboración de mi tesis de investigación.

También quiero agradecer Al director del Hospital “Félix Mayorca Soto” y a los familiares de los Pacientes del Servicio de Pediatría, que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Por último, quiero agradecer a mi familia, por el apoyo incondicional, en especial, a mis padres Esther Sánchez Rivera y Ciro Huachhuaco Montalvo que siempre estuvieron ahí para mí.

**Judith Rocío H.S.**

**Autora**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre: Eventos estresantes y satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma — 2019. El objetivo general que guió la investigación fue: Determinar la relación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma — 2019. La metodología empleada fue, estudio de enfoque cuantitativo, básico, de nivel relacional, el diseño empleado fue el no experimental de corte transversal. Para el estudio se trabajó con el poblacional muestral de 75 madres con niños internados, para ello, se empleó como técnica el muestreo no probabilístico del tipo intencional; para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios, un cuestionario de eventos estresantes y un cuestionario de satisfacción de cuidados. Resultados, en el estudio se halló un  $r_s$  de  $-.545$  y un  $p$ -valor es  $.000$  entre las variables de estudio eventos estresantes y satisfacción de los cuidados. De la misma manera se halló un  $r_s$  de  $-.400$ ;  $-.507$ ;  $-.550$  en la correlación entre la variable eventos estresantes en sus dimensiones ambiente físico, cuidados brindados, comunicación informativa y satisfacción de los cuidados respectivamente. En todos los casos, el  $p$ -valor hallado fue  $.000$ . Conclusiones, existe correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre las variables eventos estresantes y satisfacción de los cuidados en las madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto.

**Palabras clave:** eventos estresantes, satisfacción, cuidados

## ABSTRACT

This research work deals with: Stressful events and care satisfaction in mothers with children admitted to the Félix Mayorca Soto hospital. Tarma - 2019. The general objective that guided the research was: To determine the relationship between stressful events and satisfaction with care in mothers with children hospitalized at the Félix Mayorca Soto Hospital. Tarma — 2019. The methodology used was a quantitative, basic, relational level study, the design used was the non-experimental cross-sectional one. For the study, we worked with the sample population of 75 mothers with hospitalized children, for this purpose, non-probabilistic sampling of the intentional type was used as a technique; Two questionnaires were used for data collection, a stressful events questionnaire and a care satisfaction questionnaire. Results: the study found an rs of -

.545 and a p-value of .000 between the study variables stressful events and care satisfaction. Similarly, an rs of -.400 was found; -.507; -.550 in the correlation between the stressful events variable in its dimensions physical environment, care provided, informative communication and care satisfaction, respectively. In all cases, the p-value found was .000. Conclusions, there is a moderate and statistically significant negative correlation between the variables stressful events and satisfaction with care in mothers with children admitted to the Félix Mayorca Soto Hospital.

**Key words:** stressful events, satisfaction.

## INTRODUCCION

El estrés en ciertos niveles es considerado bueno, sin embargo se transforma en malo cuando se incrementa de manera incontrolable. Si la situación estresante no es manejada y controlada, se altera la rutina normal de vida y se producirá el desgaste excesivo del cuerpo.

El estrés puede ser considerado una dinámica fuerza creativa, sin embargo puede dañar la salud de la persona ocasionando costos económicos y humanitarios.

Los eventos que producen el estrés impactan directamente sobre el organismo activando el estrés. Estos eventos estresores que se generan durante la vida diaria, actúan como disparadores de manera conjunta o aislada ocasionando el estrés.

Una vez que se toma conciencia del estrés, es necesario enfrentarlo, el ser humano desarrolla una serie de estrategias de afrontamiento para disminuir el estrés.

El internamiento hospitalario es un evento importante en la vida de todo niño. Una situación capaz de producir diferentes reacciones, convirtiéndose muchas veces en situaciones estresantes que afecta al niño en todas sus facetas.

Los cambios que se experimentan durante la hospitalización son bruscos que afecta su estado emocional, todo lo que lo rodea se vuelve hostil y la respuesta del niño no demora en manifestarse.

Los servicios hospitalarios que se brinda deben ser de calidad para así garantizar la satisfacción del paciente. Se considera calidad de atención a la satisfacción o cuando se superan las expectativas del paciente. Es valorar una realidad frente a un referente o contexto, seguida de evaluaciones periódicas. Se exige estándares básicos que servirán de referencia e indicadores para verificar si los estándares fueron alcanzados.

La satisfacción en el paciente es la actitud que refleja el grado de congruencia entre lo que se espera y la percepción de la asistencia percibida. Si un niño tiene que estar mucho tiempo hospitalizado necesitara de cuidados especiales, pero sobre todo del cariño de los padres y los profesionales de la salud

Por lo tanto, el objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la relación de los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca soto. Tarma — 2019., cuya muestra fue de 75 madres con niños hospitalizados.

Es una investigación de tipo básica, de método Correlacional y diseño no experimental. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de eventos estresantes y otro sobre satisfacción de los cuidados, los mismos que fueron procesados mediante cuadros estadísticos obteniéndose el siguiente resultado: que existe una correlación moderada entre la variable eventos estresantes y satisfacción de los cuidados, puesto que  $r_s$  calculada es mayor que  $r_s$  teórica ( $0.633 > 0.182$ ). De la misma manera existe una correlación moderada para las dimensiones ambiente físico y comunicación informativa, siendo baja para la dimensión cuidados brindados. Se concluye que existe relación entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados de las madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto.

El presente informe de tesis describe en el Capítulo I: El origen y definición del problema, objetivos, justificación, limitaciones Capítulo II, revisión de la literatura, marcoteórico y definición operacional de términos. En el Capítulo III: El método de investigación, tipo método diseño, población y muestra de estudio, instrumentos y técnicas de recolección de datos, técnicas de análisis de datos, validación confiabilidad. Capítulo IV: Resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

## ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

ÍNDICE

INDICE DE CUADROS

INDICE DE TABLAS

INDICE DE GRAFICOS

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2	Delimitación de la investigación .....	2
1.3	Formulación del problema .....	3
1.4	Formulación de objetivos .....	4
1.5	Justificación de la investigación.....	5
1.6	Limitaciones de la investigación.....	6

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes del estudio.....	7
2.2.	Bases teóricas – científicas .....	11

<b>2.3</b>	<b>Definición de términos básicos .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4</b>	<b>Formulación de hipótesis.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5</b>	<b>Identificación de variables .....</b>	<b>19</b>
<b>2.6</b>	<b>Definición operacional de variables e indicadores.....</b>	<b>20</b>

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

<b>3.1.</b>	<b>Tipo de investigación .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2.</b>	<b>Método de investigación .....</b>	<b>24</b>
<b>3.3</b>	<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.</b>	<b>Población y muestra .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>27</b>
<b>3.6.</b>	<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>29</b>
<b>3.7.</b>	<b>Tratamiento estadístico.....</b>	<b>29</b>
<b>3.8.</b>	<b>Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....</b>	<b>30</b>
<b>3.9.</b>	<b>Orientación ética.....</b>	<b>32</b>

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1</b>	<b>Descripción del trabajo de campo.....</b>	<b>33</b>
<b>4.2.</b>	<b>Presentación, análisis e interpretación de los resultados .....</b>	<b>33</b>
<b>4.3.</b>	<b>Prueba de hipótesis.....</b>	<b>53</b>
<b>4.4.</b>	<b>Discusión de resultados .....</b>	<b>67</b>

#### **CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

**ANEXOS**

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de la variable eventos estresantes.....	23
Cuadro 2. Operacionalización de la variable satisfacción de los cuidados.....	25
Cuadro 3. Correlación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados.....	57
Cuadro 4. Niveles de interpretación de la correlación.....	58
Cuadro 5. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados.....	61
Cuadro 6. Niveles de interpretación de la correlación.....	62
Cuadro 7. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados.....	65
Cuadro 8. Niveles de interpretación de la correlación.....	66
Cuadro 9. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados .....	68
Cuadro 10. Niveles de interpretación de la correlación.....	69

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes.....	38
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en la dimensión ambiente físico .....	39
Tabla 3. Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados.....	40
Tabla 4. Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa .....	42
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado .....	43
Tabla 6. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa .....	45
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado en la dimensión percepción.....	46
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado en la dimensión calidez .....	48
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación.....	49
Tabla 10. Relación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados .....	51
Tabla 11. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados .....	52
Tabla 12. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados.....	54

Tabla 13. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados .....	55
---	----

### INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes .....	38
Gráfico 2. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes en la dimensión ambiente físico .....	40
Gráfico 3. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados.....	41
Gráfico 4. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa .....	43
Gráfico 5. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción de los cuidados .....	44
Gráfico 6. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción de los cuidados en la dimensión expectativa .....	46
Gráfico 7. Frecuencia y porcentaje sobre la percepción .....	47
Gráfico 8. Frecuencia y porcentaje sobre la calidez.....	49

Gráfico 9. Frecuencia y porcentaje sobre comunicación .....	50
Gráfico 10. Relación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados .....	51
Gráfico 11. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados .....	53
Gráfico 12. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados .....	55
Gráfico 13. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados .....	56
Gráfico 14. Correlación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados de las madres.....	58
Gráfico 15. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados de las madres .....	62
Gráfico 16. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados de las madres.....	65
Gráfico 17. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados de las madres .....	69

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Identificación y determinación del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>1</sup>, define al estrés como una serie de respuestas o reacciones fisiológicas que prepara a la persona para hacer frente a la situación de estrés. Es decir, el organismo se pone en alerta biológica y lograr la supervivencia <sup>1</sup>

La exposición al estrés por periodos cortos altera las actitudes de las personas y sus comportamientos, sin embargo, por un tiempo más largo afectarían su bienestar físico y psicológico.

El hecho de estar hospitalizado ya es una experiencia muy difícil y estresante, que afecta y altera la rutina de la vida diaria del ser humano.

Los niños responden a la experiencia hospitalaria de muy distintas maneras. Dependerá de su edad, su personalidad, su desarrollo psicomotor, del tiempo de hospitalización, de la enfermedad, de los dolores y molestias que siente, y sobre todo del tipo de compañía que tiene y los cuidados que recibe. El personal de salud implementara y diseñara una serie de medidas o estrategias que permitan a los niños sentirse a gusto. Intentaran hacer que el proceso de hospitalización sea lo más gratificante y satisfactorio, sin embargo,

el temor a lo desconocida durante el proceso de hospitalización, termina siendo una experiencia estresante.

El equipo de salud que trabaja en servicios pediátricos hará todo posible para que la estadía del niño en el hospital sea lo menos estresante y se pueda lograr una adecuada adaptación al nuevo entorno. Sin embargo, esto no es una tarea fácil, al contrario, es complicada que exige el diseño de estrategias para satisfacer las necesidades del niño y cubrir las expectativas de la madre.

Cuando un niño pequeño es hospitalizado su vida cotidiana cambia bruscamente. Esta es una etapa de conflicto tanto para el niño y su familia, en ella ambos se ven sometidos a cambios que alteran su bienestar y su entorno.

Moreno (2011) <sup>2</sup> resalta que al medir la satisfacción del paciente acerca de los cuidados que recibe es una forma de evaluar la calidad de la atención, por lo tanto, es un indicador de calidad. La población pediátrica es un grupo prioritario para los servicios de salud, y es necesario evaluar la calidad de los cuidados en base a la satisfacción. La madre en los niños pequeños es su voz y su medio de comunicación y representa la visión del niño. El rol de los padres que cumplen en el cuidado del niño durante la hospitalización es de vital importancia, por lo que es necesario conocer la percepción de los cuidados que recibe su niño.

Conocer el nivel de satisfacción de los padres sobre los cuidados que recibe su niño durante su estancia hospitalaria es importante para valorar y mejorar la atención que proporciona la enfermera. La percepción que tiene la familia sobre los servicios hospitalarios que recibe es un indicador previo para considerar un cuidado

de calidad, en donde la persona satisfecha confiara en los servicios de salud y solicitara una nueva atención.

## **1.2 Delimitación de la investigación**

**a. Delimitación conceptual.**

En esta investigación se desarrollaron las variables; eventos estresantes y satisfacción de los cuidados.

**b. Delimitación espacial.**

El presente estudio se desarrolló en el servicio de pediatría del Hospital Félix Mayorca Soto del Distrito de Tarma, Provincia de Tarma, Departamento Junín.

**c. Delimitación temporal.**

El estudio tuvo una duración aproximada de 06 meses desde el mes de julio a diciembre del 2019.

**d. Delimitación social.**

La investigación se circunscribe específicamente a las madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma, quienes son las que perciben los cuidados que brinda el personal de enfermería y los eventos estresante a los que están expuestas.

**1.3 Formulación del problema**

**1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix MayorcaSoto Tarma – 2019?

**1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de exposición de los eventos estresantes en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los eventos estresantes en su dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres

con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma — 2019?

- ¿Cuál es la relación que existe entre los eventos estresantes en su dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto, Tarma — 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los eventos estresantes en su dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto, Tarma — 2019?

#### **1.4 Formulación de objetivos**

##### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma — 2019

##### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de exposición de los eventos estresantes en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019.
- Establecer la relación entre los eventos estresantes en su dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.
- Establecer la relación entre los eventos estresantes en su dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto.

Tarma – 2019.

- Establecer la relación entre los eventos estresantes en su dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto.

Tarma – 2019.

## **1.5 Justificación de la investigación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

Esta investigación se realizó ya que, en nuestro ámbito local no se cuenta con similares investigaciones; de la misma manera, a través de este estudio se evalúa los eventos estresantes al que está expuesta la madre, como familiar directo de un paciente menor internado en el servicio de pediatría, el cual evalúa como ente observador; y cómo esto, puede influir o repercutir en la percepción de su satisfacción frente a los cuidados brindados a su hijos durante el período de estancia en el hospital. Asimismo, se sustenta en un contexto de un mundo global, en el cual se pregona la gestión de calidad hospitalaria, luego de ejecutado todo un proceso, la resultante es tener un cliente satisfecho, en este caso particular, la madre de aquel niño hospitalizado que recibe la atención directa.

### **1.5.2 Justificación práctica**

La investigación, aporta información relevante, el cual pone en autos que, la problemática de la atención hospitalaria, es multidimensional, ya que, no solo es la atención brindada de manera directa y personal por el profesional de la salud; sino, tiene que ver con la disponibilidad de una infraestructura adecuada, equipamiento disponible acorde para la atención, recursos humanos suficientes, gestión administrativa hospitalaria, entre otros, los cuales, pueden interferir hacia una

adecuada atención y ello, también influenciar en el nivel de satisfacción de los usuarios, directos o no.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

El presente estudio se fundamenta en principios e instrumentos validados y confiables para la problemática que se presenta. De igual manera, esta investigación servirá de base para futuras investigación como marco de referencia y/o continuar el estudio con implementación de otras variables ode otra metodología.

### **1.6 Limitaciones de la investigación**

La presente investigación no evidencio grandes limitaciones, con el acercamiento respetuoso y amable hacia las madres de familia ganando la confianza y la solicitudde participar del estudio, así como la autorización al Hospital Félix Mayorca Soto para su ejecución, se superaron las limitaciones de participación, recolección y procesamiento de datos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. Internacionales**

- a. Duarte (2017) <sup>3</sup> Nicaragua, investigación titulada: Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica del hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua, tesis para optar el grado en Administración en Salud, la investigación tuvo como objetivo conocer la percepción que tienen los padres o tutores sobre la calidad que brinda el servicio de hospitalización pediátrica y categorizar los niveles de calidad, según expectativas y percepción. Estudio descriptivo, de corte transversal, como muestra se trabajó con 90 padres o tutores de los pacientes y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL y como técnica la encuesta. Concluyó que, en relación a las expectativas de los padres se encontró entre un índice 4.16 — 4.31 para todas las dimensiones, siendo

5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción; para percepción de 4.04 — 4.27, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a satisfacción.

Los padres o tutores de los niños estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención que se brinda en esta institución. Así mismo, el Índice de calidad de servicio de Hospitalización Pediátrica fue considerado como aceptable.

b. De manera similar, en España, Moreno-Monsiváis (2016) <sup>4</sup>

Investigan la satisfacción de las madres acerca de la atención a sus hijos hospitalizados. Se formuló como objetivo determinar los factores relacionados con la satisfacción de la madre con atención que recibe su hijo hospitalizado. Investigación descriptiva, correlacional y de corte transversal. La muestra lo conformo 17 madres con niños hospitalizados, como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción familiar pediátrico. Entre los resultados principales tenemos que la satisfacción de las madres, se relacionó con la satisfacción de la atención de la enfermera ( $r_s = 0,458$ ;  $p = 0,0001$ ). Las hospitalizaciones previas, edad del niño, y la percepción del estado de salud no fueron factores significativos para la satisfacción de las madres. Los cuidados de enfermería deberán responder a las expectativas de los familiares de los niños hospitalizados.

c. Por su parte, Feglia (2016) <sup>5</sup>, estudian los factores que contribuyen

al estrés de los padres de recién nacidos prematuros en un servicio de cuidado intensivo neonatal de un Hospital Universitario. El objetivo que guió la investigación fue conocer los factores que contribuyen al estrés de los padres de recién nacidos. Tipo de investigación cuantitativo, método descriptivo, prospectivo, corte

transversal. La muestra lo conformo 14 padres, la recolección de la información se realizó a través de cuestionarios. Los resultados muestran que los factores estresantes extra personales del ambiente fueron: el RN con ventilador mecánico, procedimientos invasivos, equipamientos, catéteres, agujas, tubos, sondas. Entre los factores estresantes interpersonales del ambiente desencadenantes del estrés tenemos: no poder alimentar al bebe, no sesiente capaz de proteger del dolor a su bebe, procedimientos dolorosos, uso del personal de palabras que no comprenden, el personal de salud, actúa como si no quisieran la presencia de los padres. Se concluye que los padres de los recién nacidos refirieron que las experiencias en la UCIN, fue de extremo estrés.

### **2.1.2. Nacionales**

- a. En nuestro país, Valentín (2017) <sup>6</sup>, en Lima en la investigación titulada “satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del INSN-SB”, el objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera a los pacientes pediátricos, como tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, la muestra de estudio fue de 70 personas, el instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, su conclusión fue que existe relación positiva y significativa entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de oncohematología.
- b. Por su parte, Fredes (2017) <sup>7</sup>, en Puno en la investigación titulada “Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al

niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno 2016”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda , con un estudio de tipo descriptivo correlacional y de diseño transversal, la muestra del estudio fue de 64 padres de familia, el instrumento fue una guía de encuesta de satisfacción y una lista de cotejo sobre el cuidado enfermero. Concluyó: El nivel de satisfacción según percepción de los padres es medio y el cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda es regular. El cuidado enfermero en la dimensión humana es malo a regular, sin embargo, el cuidado oportuno con predominio es buena, mientras que el cuidado continuo es regular a buena; a diferencia el cuidado seguro es de regular a mala.

- c. En tanto que, Cruz y Cauti. Lima (2017) 8. Estudian el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del enfermero en el servicio de hospitalización pediátrica del Hospital Sergio Bernales, Comas, 2017. El objetivo planteado fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el servicio de pediatría. Tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, corte transversal y prospectiva. La muestra lo conformo 96 madres cuyos niños estuvieron 48 horas hospitalizados. El instrumento usado para la recolección de la información fue el cuestionario Serqual modificado, contándose con la validación por juicio de expertos y un Alfa de Crombach, de  $\alpha=1,04$ , el cual indica el instrumento es aceptable y confiable. Los resultados encontrados muestran que existe un nivel de satisfacción medio de las madres con un 45,8%, seguido de 31% alto y finalmente 22,9% nivel bajo. En relación a las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos

tangibles se encontró un nivel de satisfacción medio con 33,3%, 44,8% y 72,9% respectivamente. También para las dimensiones seguridad y empatía el nivel de satisfacción es alto con 43,8% y 47,7% respectivamente. Se concluye que la satisfacción de las madres es media y alta, sin embargo, a madres que tienen una satisfacción baja producto de factores que influyen negativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería que requiere ser mejorado.

- d. Por su parte, Galindo & Quiroz (2017) <sup>9</sup> en la ciudad de Chiclayo Investigan los estresores en padres neonatos prematuros en la Unidad de Cuidados Intensivos neonatales de un hospital Essalud Chiclayo, 2017. El objetivo planteado fue determinar los estresores en los padres de neonatos prematuros, Tipo de investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal, la muestra lo conformo 74 padres y la recolección de la información se realizó a través de la escala de estrés parental. Entre los resultados principales se tuvo que los principales estresores para lospadres es el ruido de las alarmas de los monitores 72%, peso menor de 2500 gr 66%, la cantidad de personas que trabaja en la UCI 38%, ventilador mecánico 54%, no informan del tratamiento que recibe mi bebe 46% y los trabajadores no conversan con los padres 44%; todos estos factores son considerados extremadamente estresantes para los padres.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

El estudio aborda como marco teórico a los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en un hospital, dos variables que se han revisado, analizado y organizado para su presentación dentro de este acápite del informe de tesis, para lo cual se tomó diversos aspectos para mejor entendimiento del tema organizado de acuerdo

a cada una de sus dimensiones, por lo que se presenta a continuación:

### **2.2.1 Estrés**

#### **Definición**

El estrés es definido por la Organización Mundial de la Salud como el conjunto de reacciones orgánicas que lo pone en alerta para enfrentar cualquier conflicto. <sup>1</sup>

Es el conjunto de respuestas fisiológicas que permitirá que la persona pueda afrontar o sobrevivir a cualquier situación que pueda generar estrés, estas respuestas dependerá del estado físico y psicológico de la persona.

Para Comin A, De la Fuente A, Gracia A. (2015) <sup>10</sup> define al estrés como el fracaso del proceso de intento de adaptación de la persona con su entorno, cuando se agotan de los mecanismos de adaptación aparece de forma rápida o tardía los síntomas de estrés <sup>10</sup>

Entonces definimos al estrés como un trastorno que produce alteraciones fisiológicas, psicológicas y de comportamiento en la persona como consecuencia del intento de adaptación a estímulos estresantes.

#### **Estresores**

Kah & Byosiere (1992) <sup>11</sup> relacionan al estrés con la percepción de las personas con lo estresores, es decir, la forma como las personas perciben las situaciones o eventos que producen el conflicto.

Por un lapso de tiempo corto el estrés percibido puede afectar el comportamiento y actitudes de las personas, pero si estos estímulos que general el estrés son más duraderos entonces se producirá efectos negativos en la persona.

Para Melgosa <sup>12</sup>, define los agentes estresores como los eventos que se producen en el entorno de la persona y que se comporta como agente estresor. Entre los agentes estresores más frecuentes son las personas, y

agentes ambientales que producen conflicto en la persona. En conclusión, los agentes estresores son un conjunto de eventos que afectan el comportamiento de la persona.

Los agentes estresores también pueden comportarse como beneficiosos al mejorar y cuidar la salud, que vendría hacer el “eustres”, que se define como el evento que la persona es capaz de afrontar positivamente y se caracteriza por tener una duración corta y el “distrés”, es el evento o estímulo que afecta negativamente a la persona y su duración es prolongada, no pudiéndose controlar.

Frecuentemente el término de estrés es utilizado al referirse a una situación negativa en que la persona no es capaz o no tiene herramientas y habilidades necesarias para afrontar los estímulos negativos excesivos.

### **Fases del estrés**

Selye (1975) <sup>13</sup>, considera las fases del estrés: Fase de alarma o huida, aquí se producen un conjunto de respuestas fisiológicas y bioquímicas, lo que prepara al organismo para enfrentar y responder a la situación estresante. Fase de adaptación o resistencia, aquí cuando permanece la situación amenazante el cuerpo acumula las sustancias químicas que fueron liberadas en la primera fase y la fase de agotamiento, en donde la adaptación que se produjo en la segunda fase no puede ser mantenida y continua la situación conflictiva, agotándose los recursos orgánicos y emocionales de la persona ocasionando daños al cuerpo.

Por otro lado, Melgosa <sup>12</sup>, considera como respuestas al estrés, al conjunto de reacciones de la persona frente a eventos estresantes, las diferentes maneras de reacciones de la persona serán proporcional al conjunto de recursos y estrategias que cuenta, esta situación puede ser armoniosa en

relación con las necesidades que se presenta o negativa, exagerada o insuficiente, lo cual ocasionara resultados de desadaptación de la persona.

### **Consecuencias orgánicas y psicológicas al estrés**

Comín. De la Fuente, Gracia (2015) <sup>10</sup> considera un conjunto de alteraciones orgánicas potencialmente dañinas. Entre las principales alteraciones tenemos: Alteraciones digestivas, como la colitis, ulcera, colon irritable, aerofagia; trastornos respiratorios, disnea asma psicógena, hiperventilación; trastornos nerviosos, como cefalea, insomnio, depresión, ansiedad, pérdida de memoria; trastornos de piel, híper sudoración, prurito, dermatitis atípica, alopecia; trastornos cardiovasculares; taquicardia, dolor precordial, hipertensión, IMA; trastornos sexuales, eyaculación precoz, impotencia, dispareunia; trastornos inmunológicos, infecciones oportunistas como la gripe, herpes, diarreas; trastornos musculares, rigidez, dolor muscular, contracturas, calambres, hiporreflexia y trastornos psicológicos como olvidos, falta de concentración, bloqueos mentales, indecisión, hipersensibilidad a las críticas, ansiedad, depresión y problemas del sueño

## **2.2.2 Satisfacción en la atención**

### **Definición**

En relación a esta dimensión podemos decir que Moreno (2011) <sup>2</sup> la satisfacción de los pacientes son indicadores confiables y validos que miden la calidad del servicio que se brinda, estos indicadores son evaluados por el nivel de satisfacción de los pacientes, de los padres de los niños y toda la familia.

La satisfacción también es considerada como una característica necesaria que debe existir antes de brindar el cuidado de calidad, como resultado el paciente expresará satisfacción con los servicios de salud, se mostrará más

y demostrará mayor conformidad con el tratamiento y cuidados que recibe y, por tanto, se asume que regresará a solicitar atención nuevamente.

Por otro lado, estudian la satisfacción de la madre en relación al cuidado materno infantil, concluyendo que las madres sienten satisfacción solo los factores asociados al aspecto técnico de los profesionales, lo que nos podría indicar que el cuidado enfermero se encuentra centrado meramente en la realización solo de los procedimientos técnicos.

Mellado (2007)<sup>15</sup>, también está de acuerdo que el nivel de satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la calidad de atención que se brinda. Considerando el aspecto psicológico, la satisfacción tiene correspondencia con necesidades o carencias que buscan ser satisfechas.

### **Expectativas de la atención**

Las expectativas de los pacientes que reciben cuidados del personal de enfermería deben satisfacer sus necesidades. Se considera dimensiones como las competencias de los profesionales, su idoneidad profesionalidad, calidad personal, entre otros, a partir de aquí, es evidente que las organizaciones en salud deben gestionar todas estas dimensiones de la calidad para lograr la satisfacción del paciente.

Es necesario considerar indicadores validados, confiables y exactos, donde se garantiza que la atención que se brinda a los pacientes cumpla con características como de ser efectiva, completa, oportuna, eficiente, segura, centrada en el paciente y equitativa; de esta manera se podrá cumplir con las expectativas del paciente.

### **Percepción de la atención**

Camargo (2017) <sup>16</sup> considera que la satisfacción está sujeto a una valoración subjetiva de la persona, define a la satisfacción como un

indicador blando con un gran componente subjetivo, porque dependerá de las características, actitudes de las percepciones; esta subjetividad no permitirá una valoración con criterios objetivos y concretos.

La percepción, también es definida como una serie de expectativas que son sinónimo de esperanzas que los pacientes tienen al obtener el servicio de salud. Es muy importante monitorizar constantemente las expectativas del paciente para así poder valorar si estas son acordes a los pacientes y si éstas coinciden o no a los servicios que se brinda

### **Lealtad en la atención**

Dependiendo de la satisfacción que manifiesta el paciente podremos reconocer el nivel de fidelidad hacia un servicio de salud; así cuando un paciente se manifiesta como insatisfecho optará por acudir a otros proveedores de servicios de salud, por otra parte, el paciente satisfecho manifestará su voluntad de continuar con el proveedor que salud que cubrió sus expectativas a lo que llamaremos lealtad en la atención.

El paciente satisfecho se mostrará leal al servidor de salud porque siente satisfacción y una confianza plena o afinidad emocional que es más que una simple preferencia racional, generando en el paciente una lealtad incondicional hacia el proveedor de salud.

Camargo (2017) <sup>16</sup> define a la calidez como parte del cuidado en pediatría, componente necesario en la satisfacción de la madre del paciente pediátrico.

No solamente son necesarios las competencias cognitivas, sino ser profesionales cálidos capaces de identificarse con la persona necesitada.

El profesional de enfermería debe poseer una actitud de empatía, ser

amable y respetar a la persona, tener paciencia y buena comunicación frente al niño paciente pediátrico, quien tiene muchas necesidades. El paciente pediátrico experimenta sentimientos de soledad e inseguridad. El profesional de enfermería bien preparado puede brindar sus cuidados con calidez y de alguna manera disminuir las experiencias estresantes al que está sometido el niño durante la hospitalización. Es necesario fomentar una sensación de bienestar en el niño, a través del entendimiento de las necesidades se podrá anticipar sus necesidades y efectuar las intervenciones oportunas y efectivas.

### **Comunicación informativa en la atención**

Herrera (2014) <sup>17</sup> refiere que una mejora en la relación paciente-enfermera trae consigo un mayor grado de aceptación al tratamiento médico y a los cuidados de enfermería. Por lo mencionado, es necesario fomentar la comunicación entre la enfermera y el paciente pediátrico, viendo al niño como un ente holístico.

En la actualidad el proceso de comunicación con el niño es corta, centrándose más en la comunicación con la madre, siendo esta una limitación para lograr confianza en el niño.

El juego es una metodología indispensable en el proceso de comunicación del niño, es una estrategia que permite la creatividad, confianza y autonomía y ayuda en el proceso de recuperación del niño.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **2.3.1 Eventos estresantes**

Son situaciones estresantes que la madre experimenta durante el proceso de hospitalización de su menor hijo.

### **2.3.2 Estresores del ambiente físico**

Son condiciones o estímulos del ambiente físico que generan situaciones de estrés a la madre

### **2.3.3 Estresores de los cuidados brindados**

Son condiciones o situaciones que se desprenden del cuidado de enfermería que se brinda al niño y que generan situaciones de estrés a la madre

### **2.3.4 Estresores de la comunicación informativa**

Son condiciones o situaciones que se desprenden de la comunicación informativa que recibe la madre del profesional de enfermería y que generan situaciones de estrés.

### **2.3.5 Satisfacción de los cuidados**

Son los sentimientos de bienestar o placer que experimenta la madre durante los cuidados que recibe su niño durante la hospitalización

### **2.3.6 Expectativas**

Es el sentimiento de esperanza o ilusión que experimenta la madre acerca de la atención que recibe

### **2.3.7 Percepción**

Es la impresión consciente que experimenta la madre durante el proceso de hospitalización de su niño.

### **2.3.8 Calidez**

Es la afectividad, cariño y cordialidad que percibe la madre durante la estancia de su niño en el hospital.

### **2.3.9 Comunicación**

Es la acción consciente de intercambiar la información entre la madre y el profesional de enfermería durante el proceso de hospitalización de su niño.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix MayorcaSoto. Tarma – 2019

### **2.4.2 Hipótesis Específicos**

- Existe relación significativa entre los eventos estresantes en su dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.
- Existe relación significativa entre los eventos estresantes en su dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.
- Existe relación significativa entre los eventos estresantes en su dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019

## **2.5 Identificación de variables**

### **2.5.1 Variable 1: Eventos estresantes**

- D1: Ambiente físico
- D2: Cuidados brindados
- D3: Comunicación informativa

### **2.5.2 Variable 2: Satisfacción de los cuidados**

- D1: Expectativa
- D2: Percepción
- D3: Calidez
- D4: Comunicación

## 2.6 Definición operacional de variables e indicadores

**Cuadro 1. Operacionalización de la variable eventos estresantes**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Eventos estresantes</b>	<p>Es toda situación persona u objeto que se percibe como un estímulo amenazante y genera respuestas de estrés.</p> <p>Las respuestas al estrés serán adaptativas o inadaptables, ello dependerá de las</p>	<p><b>Ambiente físico:</b> Son condiciones físicas externas que alteran el curso normal del cuidado, ocasionando perturbación, distorsionan de la tranquilidad</p> <p><b>Cuidados brindados:</b> Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está laborando.</p>	D1: Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación</li> <li>- Ruidos</li> <li>- Disposición de desechos</li> <li>- Temperatura</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Hacinamiento</li> </ul>	Ordinal
			D2: Cuidados Brindados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control del dolor</li> <li>- altercados con el personal</li> <li>- Trato humanizado</li> <li>- Escucha activa</li> <li>- Indiferencia</li> <li>- Procedimientos invasivos</li> </ul>	

	<p>estrategias de afrontamiento de la persona.</p>	<p><b>Comunicación informativa:</b> Son las acciones conscientes de transmitir información de todo lo relacionado al paciente</p>	<p>D3: Comunicación informativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de la enfermedad</li> <li>- Información del Tratamiento</li> <li>- Información del alta</li> <li>- Interrogantes</li> <li>- Comunicación verbal</li> </ul>	
--	--	---	---	---	--

**Cuadro 2. Operacionalización de la variable satisfacción de los cuidados**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción de los cuidados</b>	La satisfacción de la madre la definiremos como la conformidad expresada por la madre sobre los cuidados que recibe el niño, cumpliendo las expectativas que se tiene sobre todo el proceso que involucra la atención, considerando todas las	Es la respuesta emocional del paciente frente a la atención recibida dentro de los procesos en el establecimiento de salud.	D1: Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupación del personal</li> <li>- Cumplimiento de tratamiento</li> <li>- Experiencia del personal</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Limpieza y orden</li> </ul>	Ordinal
			D2: Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios</li> <li>- Información fluida</li> <li>- Usos de protocolos</li> <li>- Orientación de los cuidados</li> <li>- Sistema de reclamos</li> </ul>	
			D3: Calidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Tipo de trato</li> <li>- Información de deberes y derechos</li> <li>- Recomendaciones</li> <li>- Confianza</li> </ul>	

	dimensiones de la calidad.		D4: Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce al Personal</li> <li>-Educación continua</li> <li>- Información permanente</li> <li>-comunicación clara y precisa</li> </ul>	
--	----------------------------	--	---------------------	--	--

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

**Enfoque**, el presente estudio, por el empleo de datos numéricos y el uso de la estadística, se trata de una investigación de enfoque cuantitativo (1).

**Tipo de Investigación**, por el objetivo que pretende descubrir la situación de un fenómeno en un momento dado, se trata de una investigación básica (1).

**Nivel de Investigación**, se trata de una investigación de nivel relacional, porque pretende relacionar dos variables de estudio, esto, tomando a Supo (2020).

#### **3.2. Método de investigación**

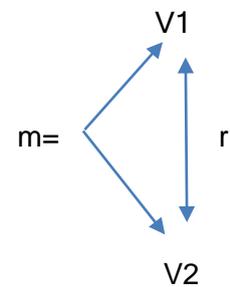
La presente investigación empleó los métodos generales de análisis – síntesis, inductivo — deductivo y el método estadístico como método auxiliar para la presentación visual de los resultados encontrados.

### 3.3 Diseño de investigación

Para el presente estudios de investigación, se empleó el diseño No Experimental, de corte transversal, debido a que este diseño permite relacionar las variables en la muestra de estudio, y plantear hipótesis correlacionales para evaluar las asociaciones entre las variables de estudio. El diseño utilizado fue el siguiente: (1).

Esquema del diseño:

Dónde:



m: muestra del estudio

M1: Madres con niños hospitalizados

V1: Eventos estresantes

V2: Satisfacción de los cuidados.

r: Relación

Ov1

Ov2

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

La población en el presente estudio, está determinada, por todas las madres con hijos hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Félix Mayorca Soto, ello, teniendo en cuenta la definición que establece Hernandez, Fernandez y Baptista (1). La técnica de muestreo fue el muestreo no probabilístico intencional por conveniencia ya que se contó con una población homogénea.

#### **3.4.2 Muestra**

La muestra estudiada estuvo conformada por 75 madres con hijos hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Félix Mayorca Soto, las cuales fueron seleccionadas bajo ciertos criterios, siendo ellas:

Criterios de Inclusión:

- Madres con hijos que se encuentren internados en el servicio de pediatría del Hospital Félix Mayorca Soto.
- Que acepten voluntariamente participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Madres cuyos hijos no se encuentren con complicaciones de enfermedad internados en el Hospital Félix Mayorca Soto.

Criterios de Exclusión

- Madres que no tengan hijos internados en el Hospital Félix MayorcaSoto.
- Que no acepten voluntariamente participar en el estudio.
- Madres cuyos hijos se encuentren con complicaciones de enfermedad internados en el Hospital Félix Mayorca Soto.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas de recolección de datos.**

Tomando a Tamayo y Tamayo (2004) refiere que, la técnica “Es la parte operativa del diseño investigativo; hace referencia al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos” (2). En el estudio que presentamos se emplearon como técnica, el cual me ayudó a conocer e interactuar con nuestro grupo de estudio para así poder registrar los datos esenciales para la tesis.

#### **3.5.2 Instrumento de recolección de datos**

##### **3.5.2.1. Cuestionario de eventos estresantes**

Este instrumento constó de 20 ítems y permitió conocer los eventos estresantes a los que son sometidos las madres con hijos internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Se consideró las siguientes dimensiones: ambiente físico, cuidados brindados y comunicación informativa (ver anexo N° 01).

Los baremos son los siguientes:

Eventos estresantes		Dimensiones		
		D1	D2	D3
Leve	(20 – 33)	(7 – 11)	(7 – 11)	(6 – 10)
Moderado	(34 – 47)	(12 – 16)	(12 – 16)	(11 – 14)
Intenso	(48 – 60)	(17 – 21)	(17 – 21)	(15 – 18)

### 3.5.2.2. Cuestionario de satisfacción de Cuidados

El cual contiene enunciados referidos a una serie de actividades que han sido seleccionadas en respuesta a los indicadores, en el cual las madres fueron evaluadas (ver anexo N° 02).

El instrumento fue sometido a la prueba de confiabilidad, debido a que fue creado exclusivamente para la investigación. La validez del contenido del instrumento: cuestionario se realizó mediante Juicio de Expertos. Consta de 4 dimensiones: expectativa, percepción, calidez humana y comunicación.

Las alternativas de respuesta indican el nivel de satisfacción.

Siempre, casi siempre; medido bajo los siguientes baremos:

3: Siempre

2: A veces

1: Nunca

Satisfacción de los Cuidados		Dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Mala	(20 – 33)	(5 – 8)	(5 – 8)	(5 – 8)	(5 – 8)
Regular	(34 – 47)	(9 – 12)	(9 – 12)	(9 – 12)	(9 – 12)
Buena	(48 – 60)	(13 – 15)	(13 – 15)	(13 – 15)	(13 – 15)

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La presente investigación, empleó para procesamiento de la información el software estadístico SPSS v25, apoyado también con el Ms. Excel v. 2016. En primer término, luego de la recolección e información, se ocupó en la codificación de cada uno de los cuestionarios aplicados, seguidamente, esta información de registro manual, se alimentó a una base de datos dentro del Ms. Office Excel V.2016. Luego de ello, se trasladaron toda la información de la base de datos hacia el paquete estadístico SPSS v.25; posteriormente, se elaboraron los reportes a través de tablas, cuadros y gráficos estadísticos.

### **3.7. Tratamiento estadístico**

- Se elaboró tablas estadísticas a través del cual se analiza dichos resultados de los objetivos específicos que se plantearon y, seguidamente su contrastación con las hipótesis planteadas en la investigación.
- Considerando de las variables su naturaleza y su nivel de investigación, se procedió al cruce de variables, luego de ello, plantear su análisis y la contrastación estadística, con el empleo de cuadros y gráficos apoyados por el Ms. Excel v-2016 según corresponda.
- Se procedió al análisis descriptivo e inferencial respectivo, de cada cuadro estadístico presentado, en relación al planteamiento de la investigación según corresponda.
- Se analizaron los resultados, se procedieron a la formulación de las conclusiones y se evaluaron las recomendaciones y finalmente se proponen al finalizar nuestro estudio de investigación.

Par todo esto, se empleo la estadística del tipo inferencial a través de la prueba no paramétrica con Rho de Spermán para valorar la correlación de las variables

con  $\alpha = .05$  como nivel de significancia y confiabilidad del 95%.

### 3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

#### 3.8.1. Validez por juicio de expertos:

Tomando como referencia a Hernández et al (1) la validez del instrumento se efectuó por medio de la validez de contenido con la técnica validez por juicio de experto. Los instrumentos aplicados en esta investigación fueron validados por:

Experto	Grado académico	Evaluación
Mirko Porras Verastegui	Magister en Gestión de los servicios de Salud.	Valido
Ana Chero Bautista	Magister en Gestión de los servicios de Salud.	Valido

#### 3.8.2. Confiabilidad por Alfa Cronbach:

En el presente estudio, el cuestionario Se aplicó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Para la presente investigación se utilizó una prueba piloto de 20 encuestas.

Confiabilidad del instrumento eventos estresantes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	20

El Alfa de Cronbach para la variable eventos estresantes luego de la aplicación de la prueba piloto de 20 madres idénticos a la muestra, supera los 0,61 ( $,703 > 0,61$ ), con ello se demuestra la confiabilidad del instrumento.

#### Confiabilidad del instrumento satisfacción de cuidados

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	20

El Alfa de Cronbach para la satisfacción de cuidados luego de la aplicación de la prueba piloto de 20 madres idénticos a la muestra, supera los 0,61 ( $,729 > 0,61$ ), con ello se demuestra la confiabilidad del instrumento.

### **3.9. Orientación ética**

El trabajo es una investigación que se basó en las normas de redacción Vancouver que sustenta la redacción científica del mismo, respetando y citando a los diferentes autores que amparan el trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 Descripción del trabajo de campo**

Primero se solicitó la autorización al hospital Félix Mayorca Soto de Tarma

Se coordina con el servicio de pediatría para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Se informa sobre la investigación a las madres con niños hospitalizados en el servicio de Pediatría.

Se solicita la firma del consentimiento informado. Finalmente se aplican los instrumentos de investigación.

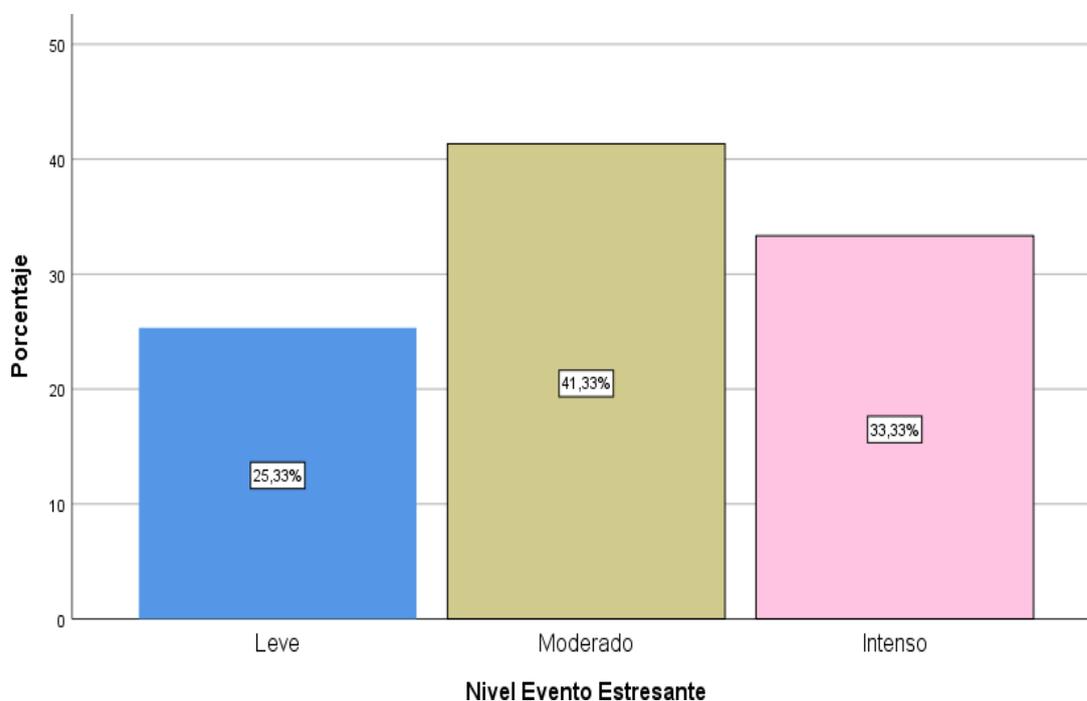
#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de los resultados**

Frecuencia y porcentaje de la variable eventos estresantes y sus dimensiones de las madres con niños internados del Hospital Félix Mayorca Soto.

**Tabla 1. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes**

Niveles	Evento Estresante	
	Nº	%
Leve (20 – 33)	19	25,3
Moderado (34 – 47)	31	41,4
Intenso (48 – 60)	25	33,3
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de eventos estresantes



**Gráfico 1. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes**

En la tabla 1 y gráfico 1, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable eventos estresantes, de ello se observa que, en su mayoría de las 75 madres encuestadas, el 41,4% están expuestas de forma moderada a los eventos estresantes, seguido de un 33,3% de forma intensa y, un 25,3% de

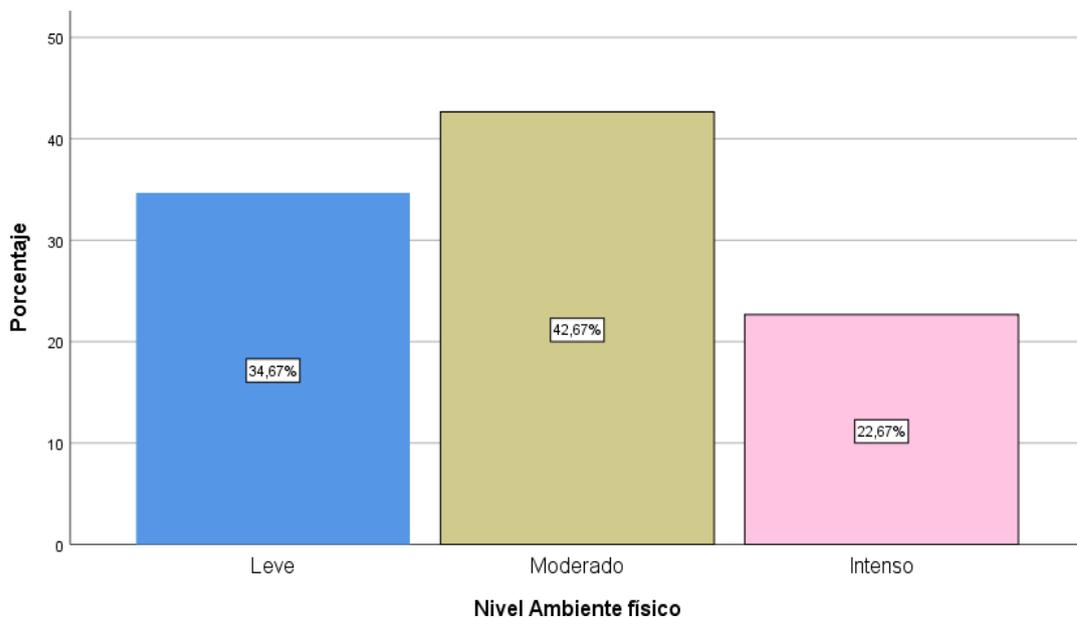
forma leve.

### Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en la dimensión ambientefísico

**Tabla 2. Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en la dimensión ambiente físico**

Niveles	Dimensión Ambiente físico	
	Nº	%
Leve (7 – 11)	26	34,7
Moderado (12 – 16)	32	42,7
Intenso (17 – 21)	17	22,6
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de eventos estresantes



**Gráfico 2 Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes en la dimensión ambiente físico**

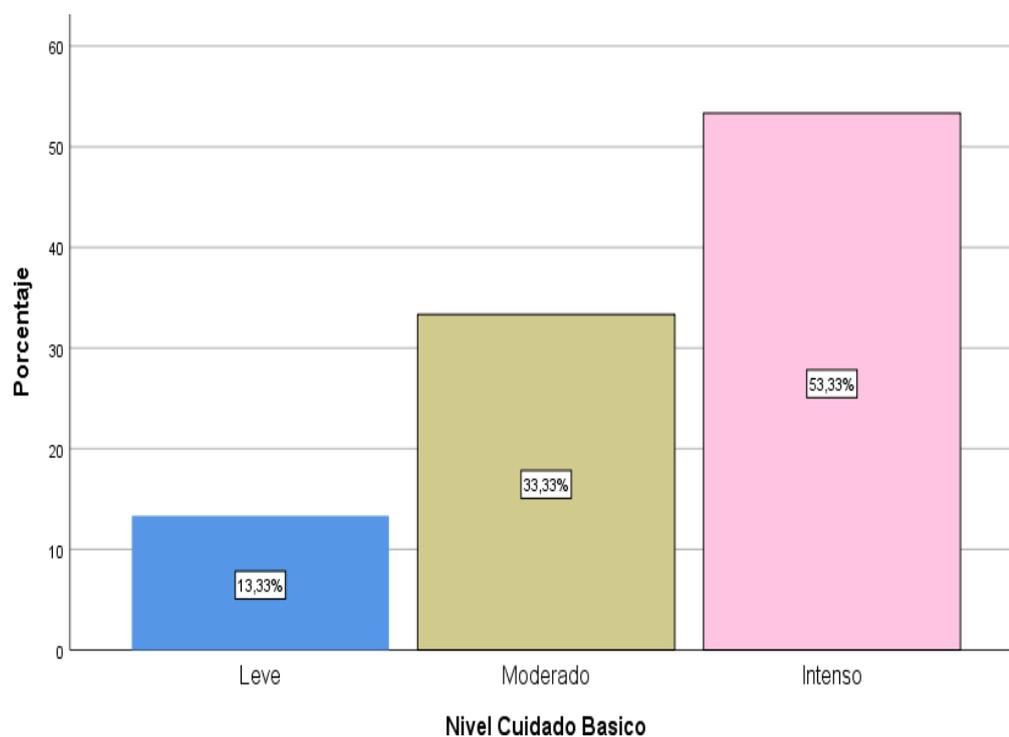
En la tabla 2 y grafico 2, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable eventos estresantes en la dimensión ambiente físico, de ello se observa que, en su mayoría de las 75 madres encuestadas, el 42,7% están expuestas de manera moderada a estos eventos estresantes, seguido de 34,7% de forma leve y, un 22,6% de forma intensa.

**Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en la dimensión cuidadosbrindados**

**Tabla 3. Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en ladimensión cuidados brindados**

Niveles	Dimensión Cuidados Brindados	
	Nº	%
Leve (7 – 11)	10	13,3
Moderado (12 – 16)	25	33,3
Intenso (17 – 21)	40	53,4
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de eventos estresantes



**Gráfico 3. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados**

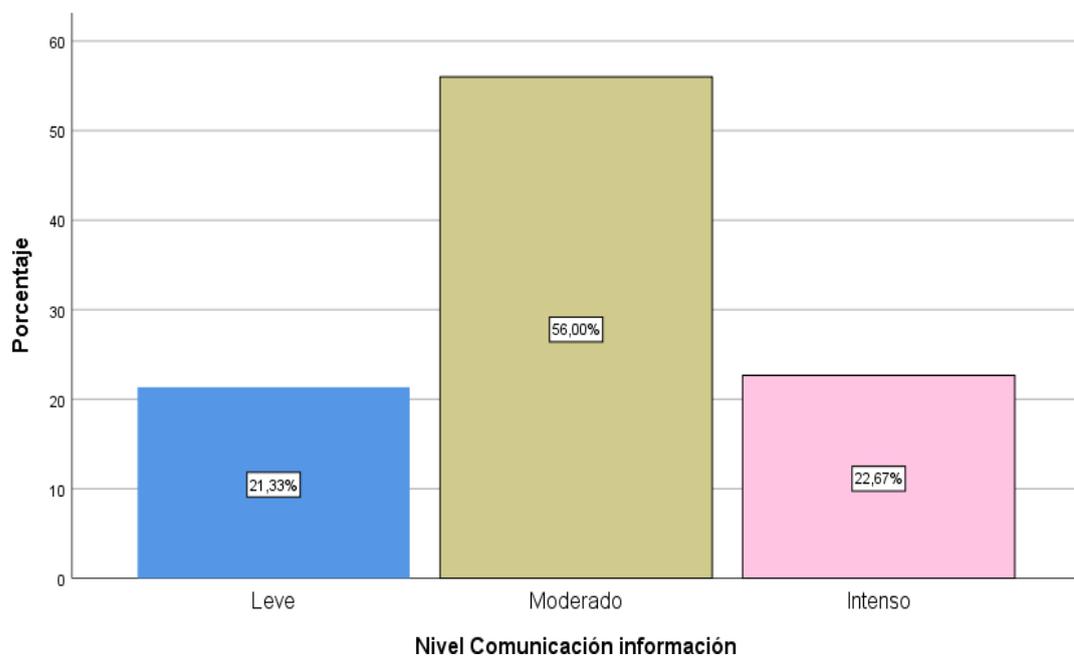
En la tabla 3 y gráfico 3, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados, de ello se observa que, en su mayoría de las 75 madres encuestadas, el 53,4% están expuestas de manera intensa a estos eventos estresantes, seguido de 33,3% de forma moderada y, un 13,3% de forma leve.

**Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa**

**Tabla 4. Frecuencia y porcentaje sobre eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa**

Niveles	Dimensión Comunicación informativa	
	Nº	%
Leve (6 – 10)	16	21,3
Moderado (11 – 14)	42	56,0
Intenso (15 – 18)	17	22,7
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de eventos estresantes



**Gráfico 4. Frecuencia y porcentaje sobre la variable eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa**

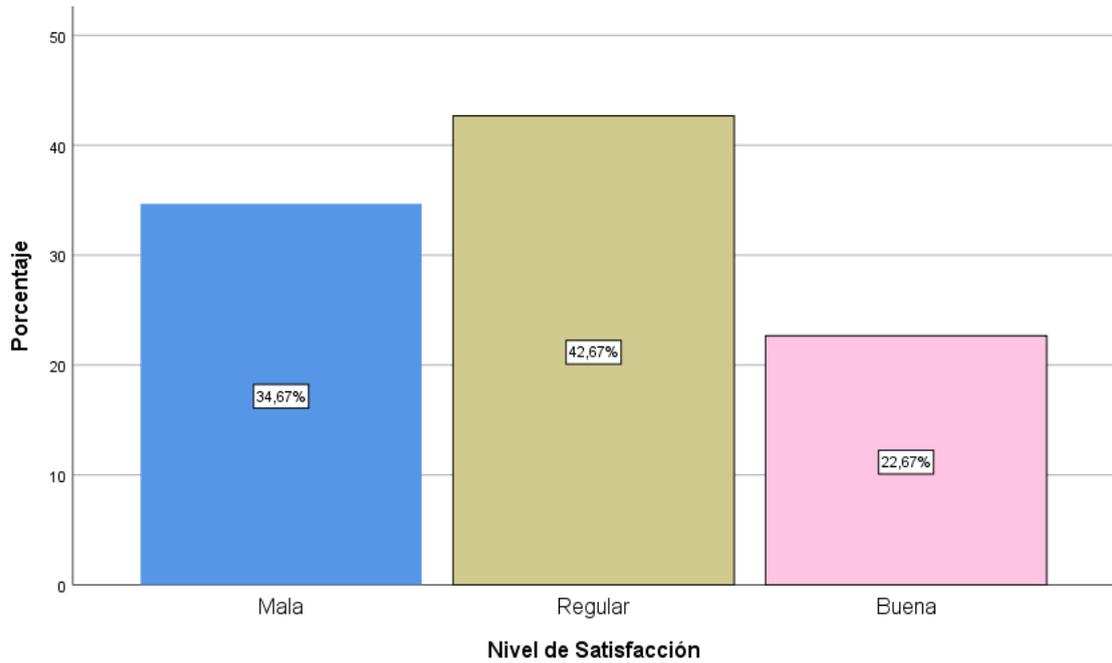
En la tabla 4 y gráfico 4, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa, de ello se observa que, en su mayoría de las 75 madres encuestadas, el 56,0% están expuestas de manera moderada a estos eventos estresantes, seguido de 22,7% de forma intensa y un 21,3% de forma leve.

**Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del cuidado de las madres con niños internados del Hospital Félix Mayorca Soto.**

**Tabla 5. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado**

Niveles	Satisfacción del cuidado	
	Nº	%
Mala (20 – 33)	26	34,7
Regular (34 – 47)	32	42,7
Buena (48 – 60)	17	22,6
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los cuidados



**Gráfico 5. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción de los cuidados**

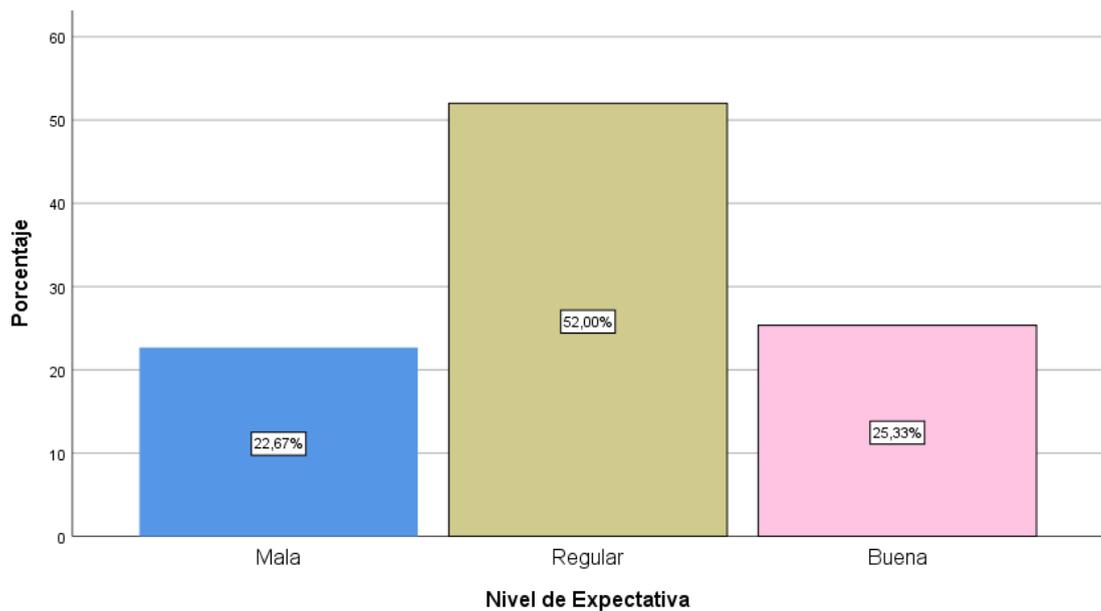
En la tabla 5 y gráfico 5, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable satisfacción de los cuidados, de ello se observa que la mayoría de las 75 madres encuestadas, el 42,7% su satisfacción es regular, seguido de 34,7% su satisfacción es mala y un 22,6% es buena.

**Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa de las madres con niños internados del Hospital Félix Mayorca Soto.**

**Tabla 6. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa.**

Niveles	Dimensión expectativa	
	Nº	%
Mala (5 – 8)	17	22,7
Regular (9 – 12)	39	52,0
Buena (13 – 15)	19	25,3
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los cuidados



**Gráfico 6. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción de los cuidados en la dimensión expectativa**

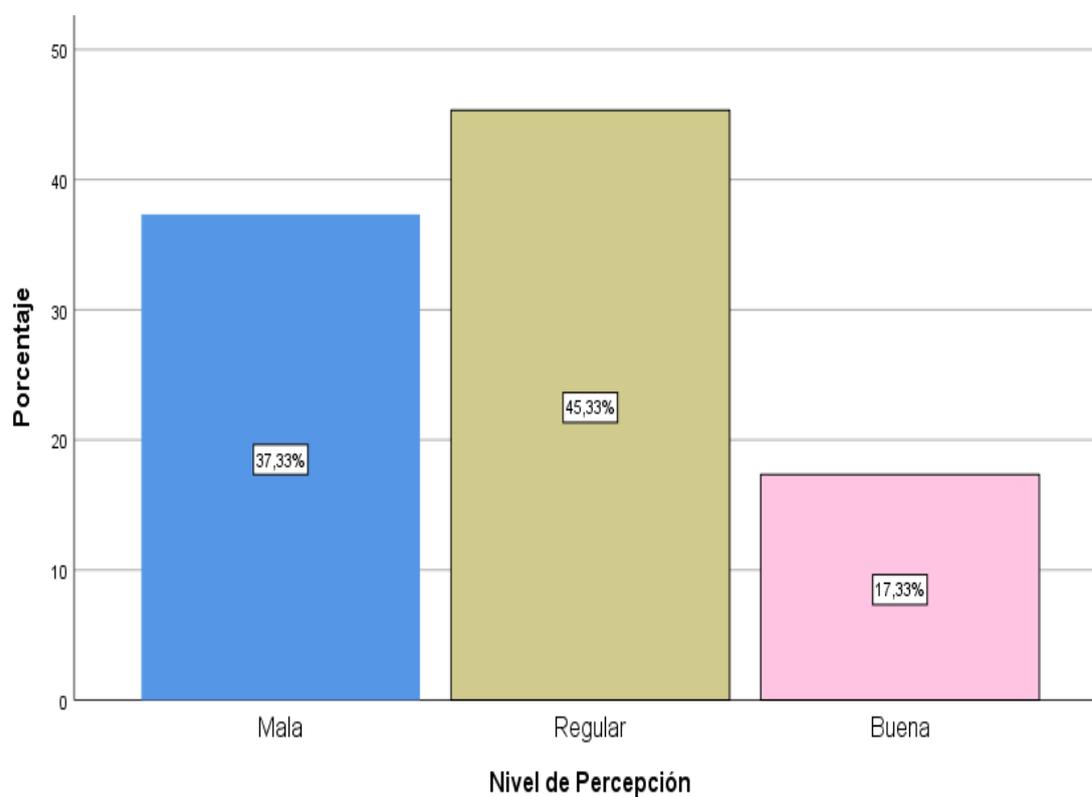
En la tabla 6 y gráfico 6, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable satisfacción de los cuidados en la dimensión expectativa, de ello se observa que la mayoría de las 75 madres encuestadas, el 52,0% su satisfacción es regular, seguido de 25,3% su satisfacción es buena y un 22,7% es mala.

**Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del cuidado en la dimensión percepción de las madres con niños internados del Hospital Félix Mayorca Soto.**

**Tabla 7. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado en la dimensión percepción.**

Niveles	Dimensión percepción	
	Nº	%
Mala (5 – 8)	28	37,3
Regular (9 – 12)	34	45,3
Buena (13 – 15)	13	17,3
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los cuidados



**Gráfico 7. Frecuencia y porcentaje sobre la percepción**

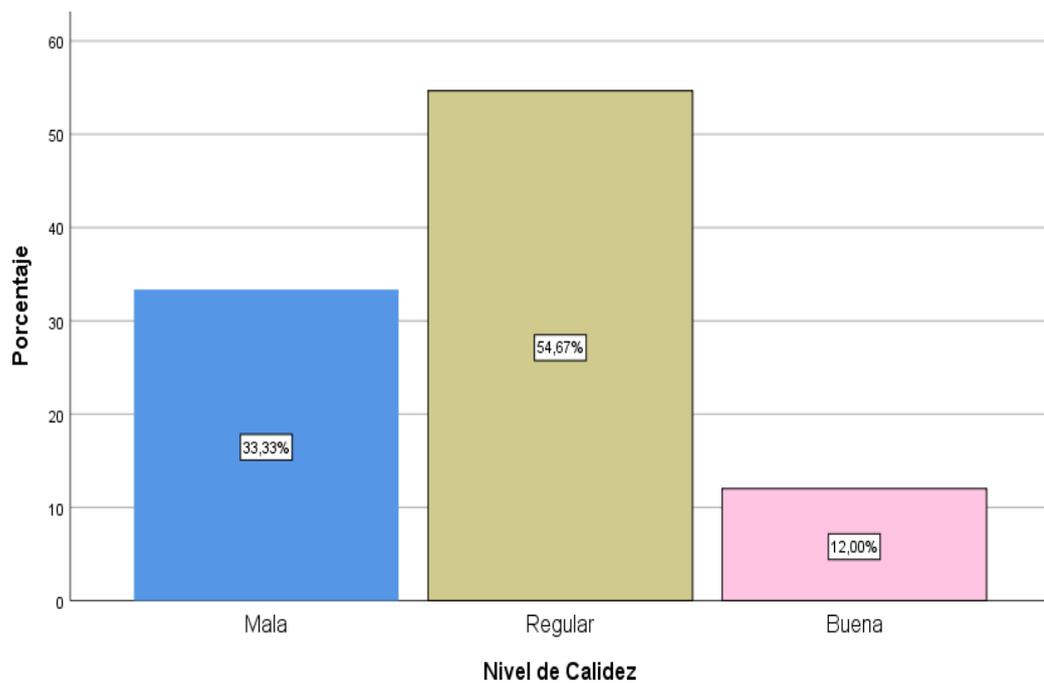
En la tabla 7 y gráfico 7, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable satisfacción de los cuidados en la dimensión percepción, de ello se observa que, la mayoría de las 75 madres encuestadas, el 45.3% su satisfacción es regular, seguido de 37,3% su satisfacción es mala y un 17.4% es buena.

**Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del cuidado en la dimensión calidez de las madres con niños internados del Hospital Félix Mayorca Soto.**

**Tabla 8. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado en la dimensión calidez**

Niveles	Dimensión Calidez	
	Nº	%
Mala (5 – 8)	25	33,3
Regular (9 – 12)	41	54,7
Buena (13 – 15)	9	12,0
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los cuidados



### **Gráfico 8. Frecuencia y porcentaje sobre la calidez**

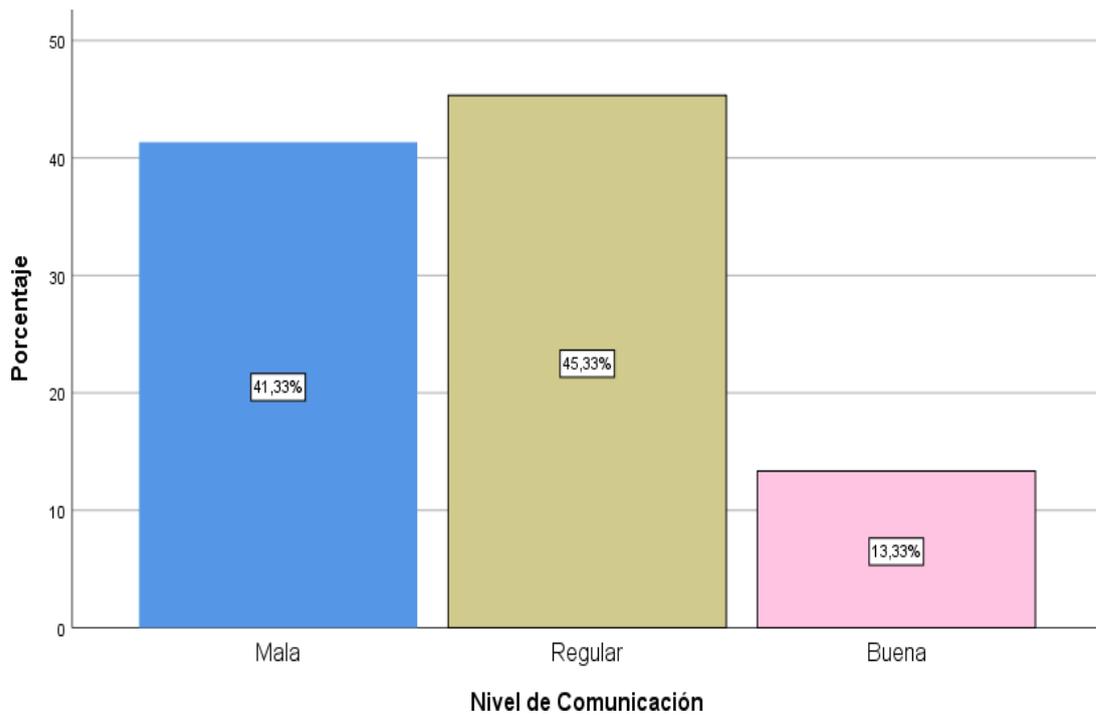
En la tabla 8 y gráfico 8, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable satisfacción de los cuidados en la dimensión calidez, de ello se observa que, la mayoría de las 75 madres encuestadas, el 54,7% su satisfacción es regular, seguido de 33,3% su satisfacción es mala y, un 12,0% es buena.

### **Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación de las madres con niños internados del Hospital Félix Mayorca Soto.**

**Tabla 9. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación.**

<b>Niveles</b>	<b>Dimensión Comunicación</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Mala (5 – 8)	31	41,3
Regular (9 – 12)	34	45,3
Buena (13 – 15)	10	13,3
Total	75	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los cuidados



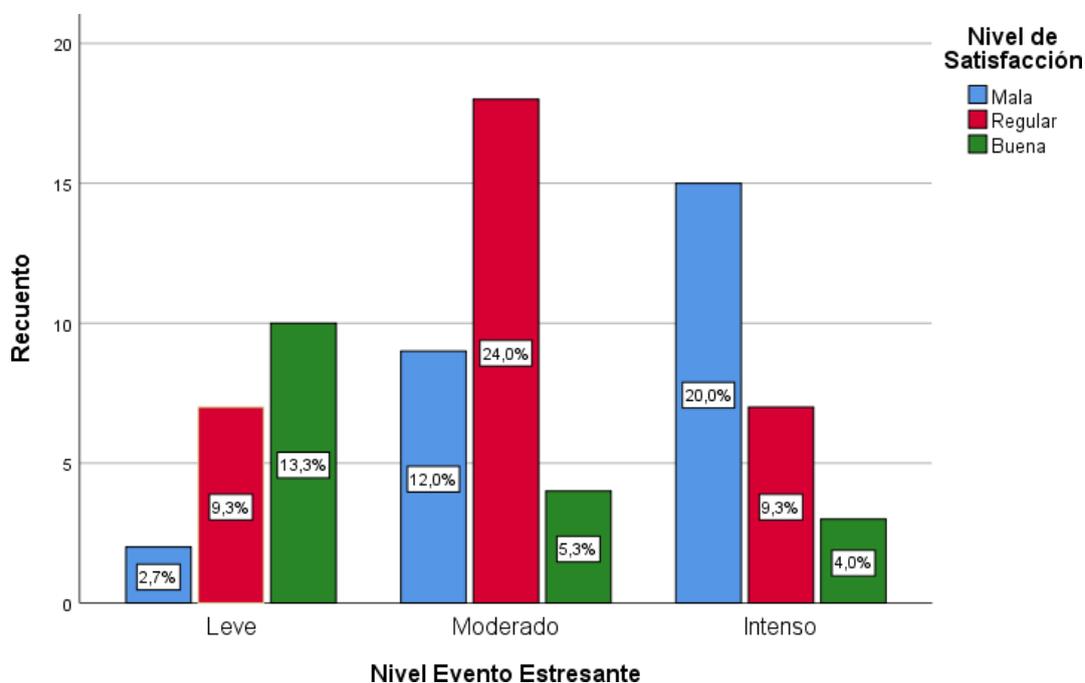
**Gráfico 9. Frecuencia y porcentaje sobre comunicación**

En la tabla 9 y gráfico 9, se muestran los resultados obtenidos respecto a la variable satisfacción de los cuidados en la dimensión comunicación, de ello se observa que, la mayoría de las 75 madres encuestadas, el 45,3% su satisfacción es regular, seguido de 41,7% su satisfacción es mala y, un 13,3% es buena.

**Tabla 10. Relación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados**

Nivel Evento Estresante	Nivel de Satisfacción de los cuidados						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena			
	N	%	N	%	N	%		
Leve	2	2,7	7	9,3	10	13,3	19	25,3
Moderado	9	12,0	18	24,0	4	5,3	31	41,4
Intenso	15	20,0	7	9,3	3	4,0	25	33,3
Total	26	34,7	32	42,7	17	22,7	75	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de los cuidados, Cuestionario de eventos estresantes.

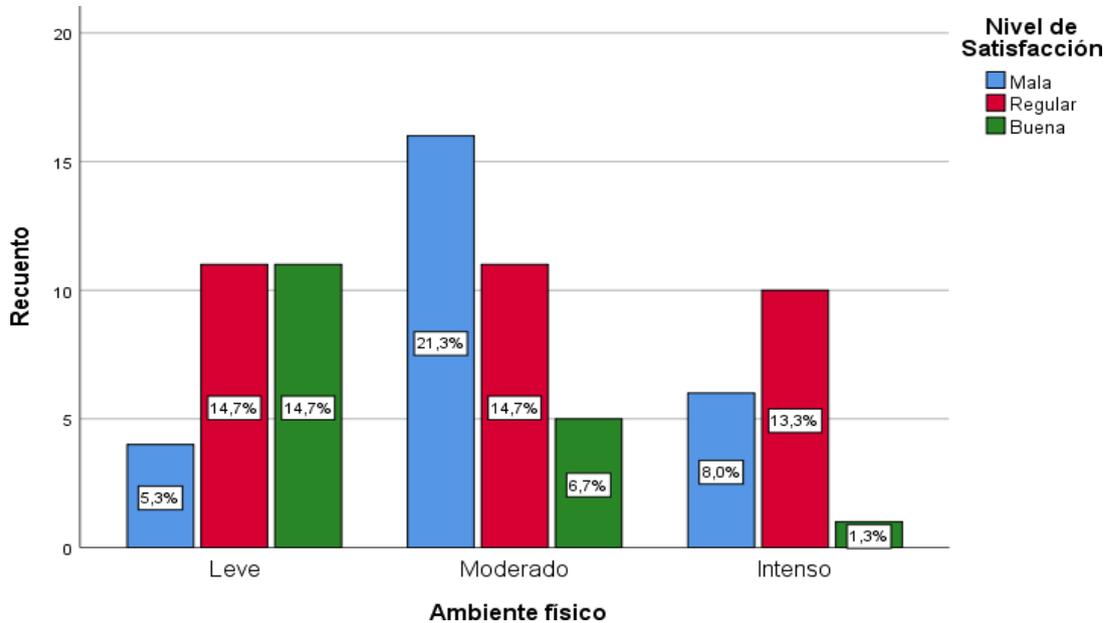


**Gráfico 10. Relación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados**

En la tabla 10 y gráfico 10, se muestran los resultados obtenidos respecto a la relación de las variables evento estresante y satisfacción de los cuidados, de ello se observa que, de las 75 madres encuestadas, del 41,4% de madres expuestas de forma moderada a los eventos estresantes, en su mayoría (24,0%) evidencia nivel de satisfacción regular. Por otra parte, del 33,3% de madres expuestas de forma de forma intensa, en su mayoría (20,0%) evidencia nivel de satisfacción mala. Finalmente, del 25,3% de madres expuestas de forma leve, en su mayoría (13,3%) evidencia nivel de satisfacción buena.

**Tabla 11. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados**

Nivel Ambiente	Nivel de Satisfacción de los cuidados						Total	
	Mala		Regular		Buena			
Físico	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve	4	5,3	11	14,7	11	14,7	26	34,7
Moderado	16	21,3	11	14,7	5	6,7	32	42,7
Intenso	6	8,0	10	13,3	1	1,3	17	22,6
Total	26	34,7	32	42,7	17	22,7	75	100,0

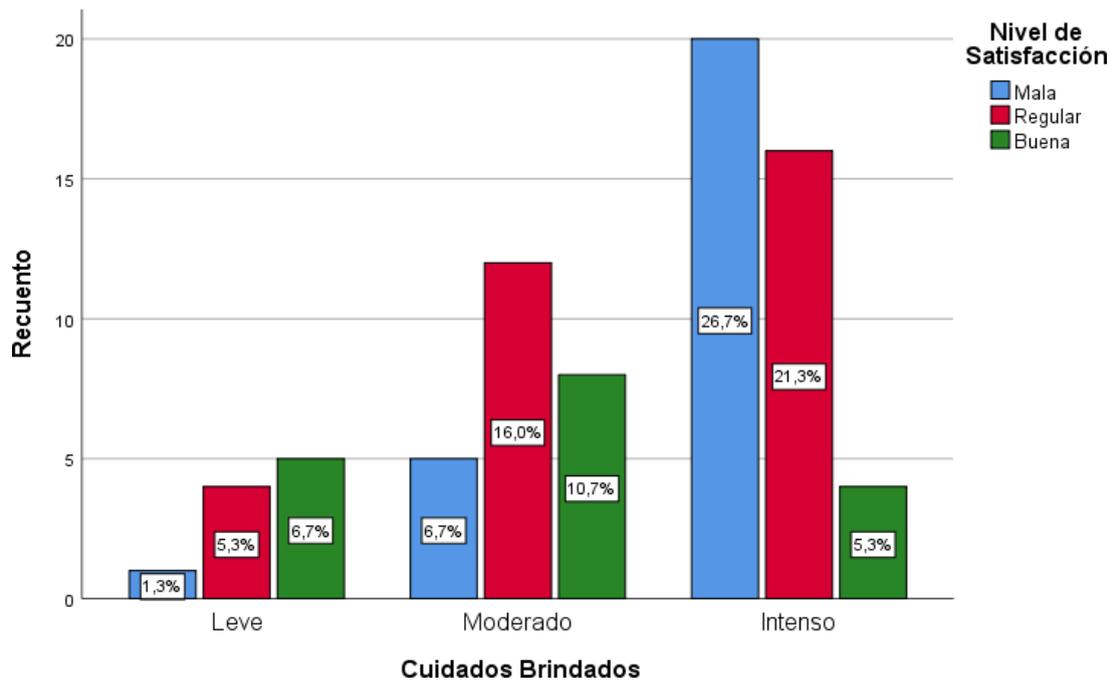


**Gráfico 11. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados**

En la tabla 11 y gráfico 11, se muestran los resultados obtenidos respecto a la relación de las variables evento estresante en su dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados, de ello se observa que, de las 75 madres encuestadas, del 42,7% de madres expuestas de forma moderada a los eventos estresantes en esta dimensión, en su mayoría (21,3%) evidencia nivel de satisfacción mala. Por otra parte, del 34,7% de madres expuestas de forma leve, en su mayoría (14,7%) evidencia nivel de satisfacción tanto regular como buena. Finalmente, del 22,6% de madres expuestas de forma intensa, en su mayoría (13,3%) evidencia nivel de satisfacción regular.

**Tabla 12. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidadosbrindados y satisfacción de los cuidados**

Nivel Cuidados Brindados	Nivel de Satisfacción de los cuidados							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve	1	1,3	4	5,3	5	6,7	10	13,3
Moderado	5	6,7	12	16,0	8	10,7	25	33,3
Intenso	20	26,7	16	21,3	4	5,3	40	53,4
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>34,7</b>	<b>32</b>	<b>42,7</b>	<b>17</b>	<b>22,7</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

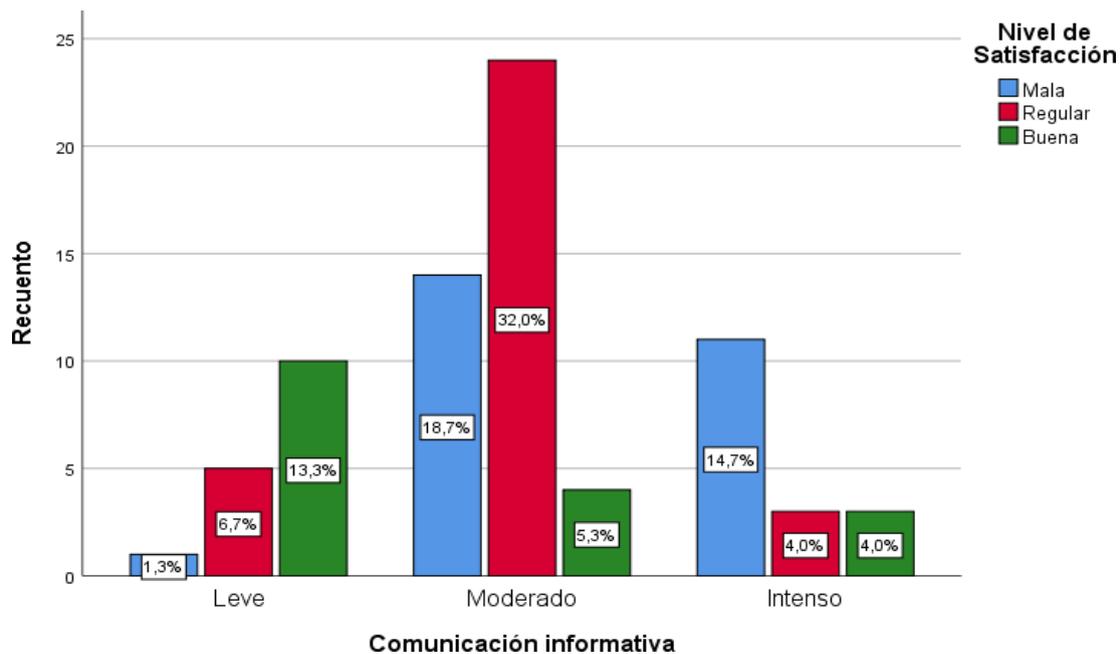


**Gráfico 12. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados**

En la tabla 12 y gráfico 12, se muestran los resultados obtenidos respecto a la relación de las variables evento estresante en su dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados, de ello se observa que, de las 75 madres encuestadas, del 53,4% de madres expuestas de forma intensa a los eventos estresantes en esta dimensión, en su mayoría (26,7%) evidencia nivel de satisfacción mala. Por otra parte, del 33,3% de madres expuestas de forma moderada, en su mayoría (16,0%) evidencia nivel de satisfacción regular. Finalmente, del 13,3% de madres expuestas de forma leve, en su mayoría (6,7%) evidencia nivel de satisfacción buena.

**Tabla 13. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados**

Nivel Comunicación	Nivel de Satisfacción de los cuidados							
	Mala		Regular		Buena		TOTAL	
Informativa	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve	1	1,3	5	6,7	10	13,3	16	21,3
Moderado	14	18,7	24	32,0	4	5,3	42	56,0
Intenso	11	14,7	3	4,0	3	4,0	17	22,7
Total	26	34,7	32	42,7	17	22,7	75	100,0



**Gráfico 13. Relación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados**

En la tabla 13 y gráfico 13, se muestran los resultados obtenidos respecto a la relación de las variables evento estresante en su dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados, de ello se observa que, de las 75 madres encuestadas,

del 56,0% de madres expuestas de forma moderada a los eventos estresantes en esta dimensión, en su mayoría (32,0%) evidencia nivel de satisfacción regular. Por otra parte, del 22,7% de madres expuestas de forma de forma intensa, en su mayoría (14,7%) evidencia nivel de satisfacción mala. Finalmente, del 21,3% de madres expuestas de forma leve, en su mayoría (13,3%) evidencia nivel de satisfacción buena.

### 4.3. Prueba de hipótesis

Coeficiente de correlación con respecto a los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados el Hospital Félix Mayorca Soto.

#### a. Hipótesis General

**Ho:** No existe relación significativa entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma

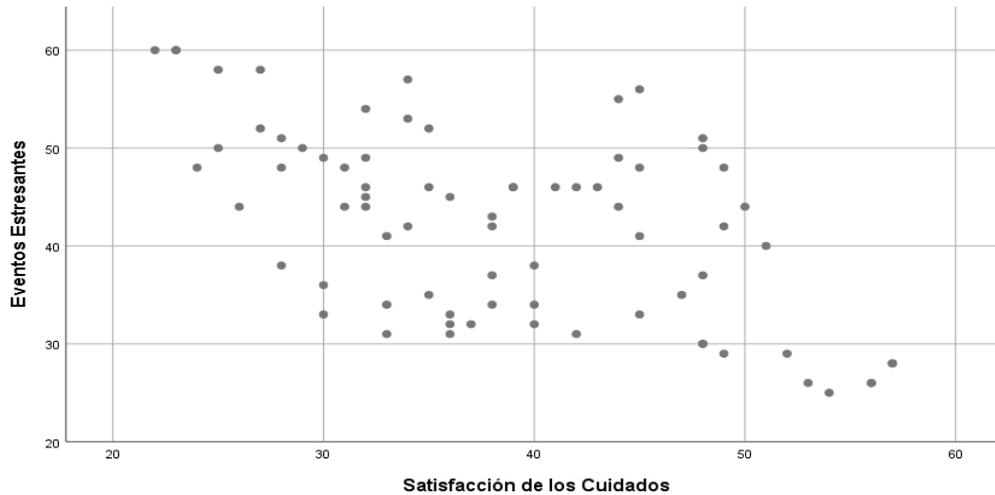
**Ha:** Existe relación significativa entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma

**Cuadro 3. Correlación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados**

Correlaciones				
			Satisfacción de los Cuidados	Evento Estresante
Rho de Spearman	Satisfacción de los Cuidados	Coeficiente de correlación	1,000	-,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
n	Evento Estresante	Coeficiente de correlación	-,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En consecuencia, la relación entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados de las madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca soto de Tama tiene un valor negativo de  $r_s = -0,545$  y un  $p$ -valor =  $0,000$  respectoa la muestra investigada



**Gráfico 14 Correlación entre los eventos estresantes y satisfacción de los cuidados de las madres**

**Cuadro 4. Niveles de interpretación de la correlación**

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

**b. Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

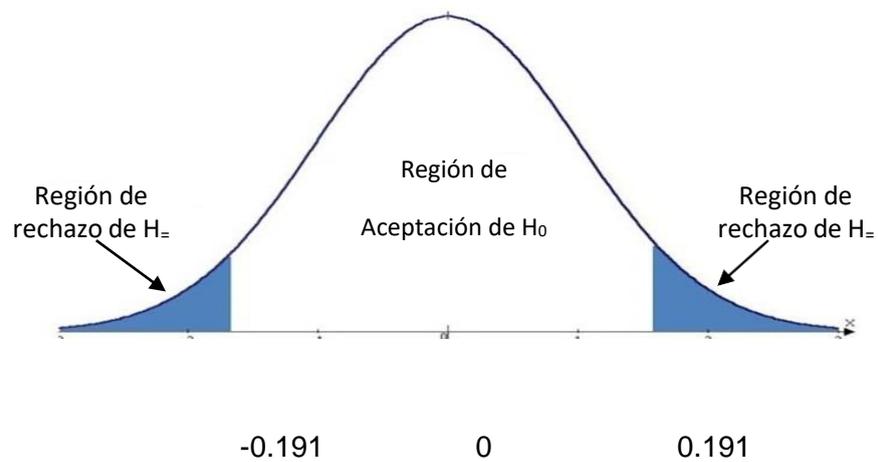
**c. Región crítica de aceptación y rechazo**

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1.64}{\sqrt{75-1}}$$

$$r_s = 0,191$$



**d. Decisión estadística**

Puesto que  $r_s$  calculada cae fuera de la región de aceptación de  $H_0$ ; de igual modo, teniendo un p-valor = ,000 ( $< ,05$ ) La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). En consecuencia, se rechaza

la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

**e. Conclusión estadística.**

Se concluye que: Existe correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

**Coefficiente de correlación y contrastación de hipótesis Específica 1**

Coefficiente de correlación con respecto a los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados en madres con niños internados el Hospital Félix Mayorca Soto.

**a. Hipótesis Específica 1**

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma

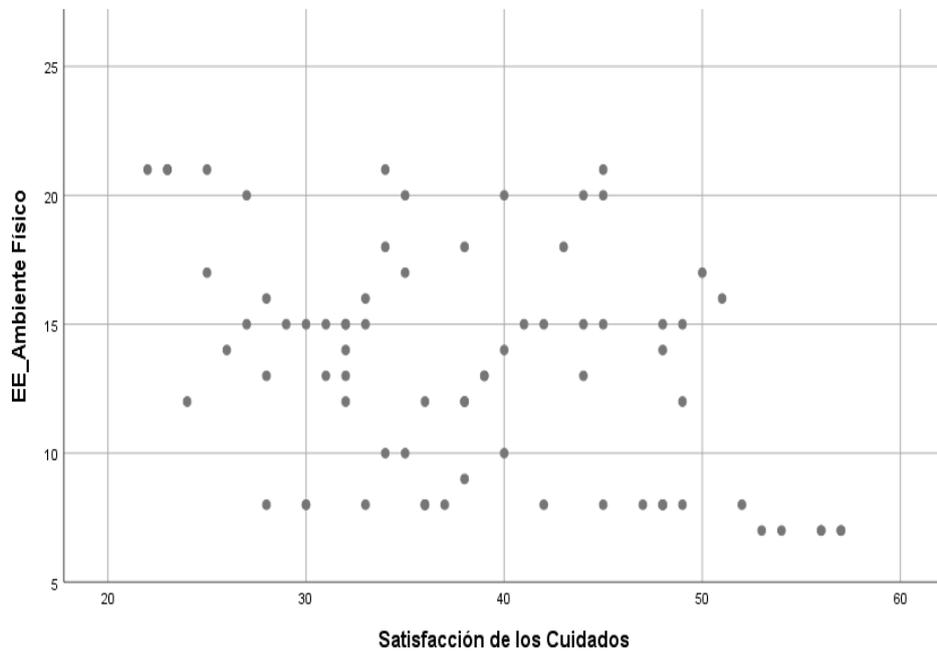
**$H_a$ :** Existe relación significativa entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma

**Cuadro 5. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados.**

<b>Correlaciones</b>				
			Satisfacción de los Cuidados	EE _D_ Ambiente Físico
Rho de Spearman	Satisfacción de los Cuidados	Coeficiente de correlación	1,000	-,400**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
Rho de Spearman	Evento Estresante D_ Ambiente Físico	Coeficiente de correlación	-,400**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En consecuencia, la correlación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados de las madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca soto de Tama tiene un valor negativo de  $r_s = - ,400$  y un p-valor = ,000 respecto a la muestra investigada.



**Gráfico 15. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados de las madres**

**Cuadro 6. Niveles de interpretación de la correlación**

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

**b. Nivel de significancia**

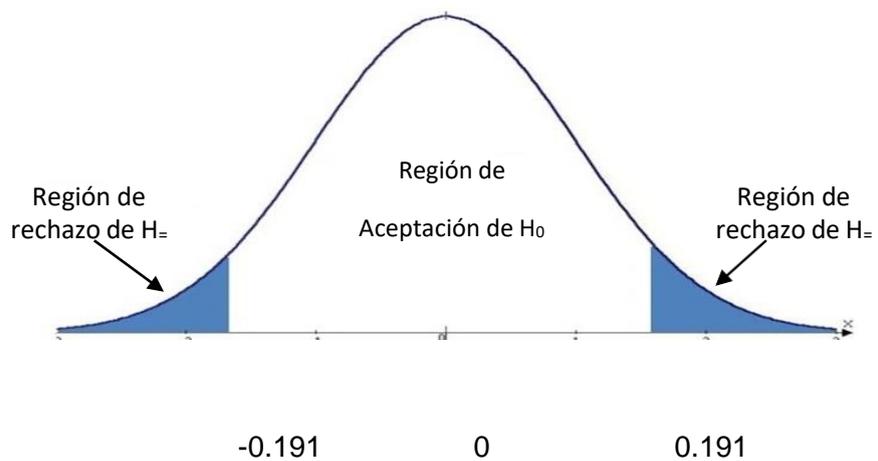
$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

**c. Región crítica de aceptación y rechazo**

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}} \qquad r_s = \frac{\pm 1.64}{\sqrt{75-1}}$$

$$r_s = 0,191$$



**d. Decisión estadística**

Puesto que  $r_s$  calculada cae fuera de la región de aceptación de  $H_0$ ; de igual modo, teniendo un p-valor = ,000 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). En consecuencia, se

rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

**e. Conclusión estadística.**

Se concluye que: Existe correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

**Coefficiente de correlación y contrastación de hipótesis Específica 2**

Coefficiente de correlación con respecto a los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto.

**a. Hipótesis Específica 2**

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma

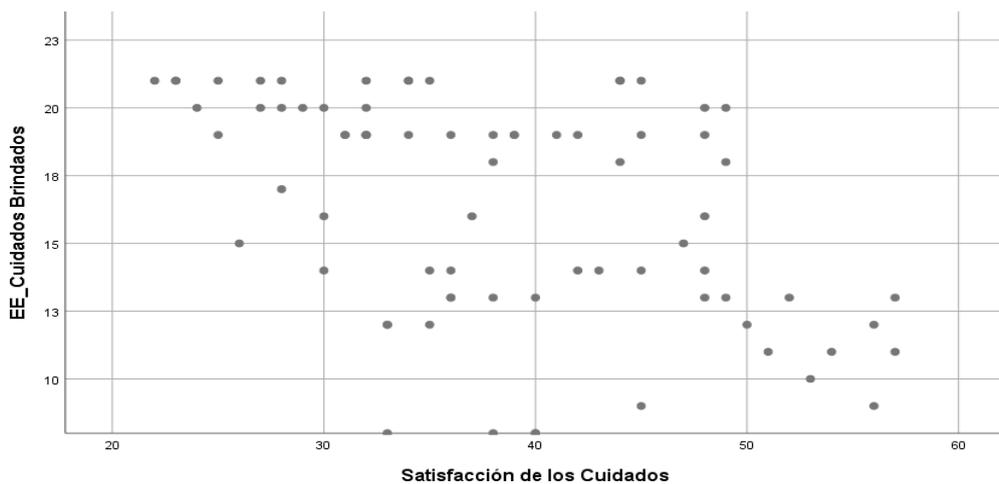
**$H_a$ :** Existe relación significativa entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma

**Cuadro 7. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados**

Correlaciones			
		Satisfacción de los Cuidados	EE _D_ cuidados brindados
Rho de Spearman	Satisfacción de los Cuidados	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
Evento Estresante D_ cuidados brindados		Coeficiente de correlación	-,507**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En consecuencia, la correlación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados de las madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca soto de Tama tiene un valor negativo de  $r_s = - ,507$  y un p-valor = ,000 respecto a la muestra investigada.



**Gráfico 16. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados de las madres.**

**Cuadro 8. Niveles de interpretación de la correlación**

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

**a. Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

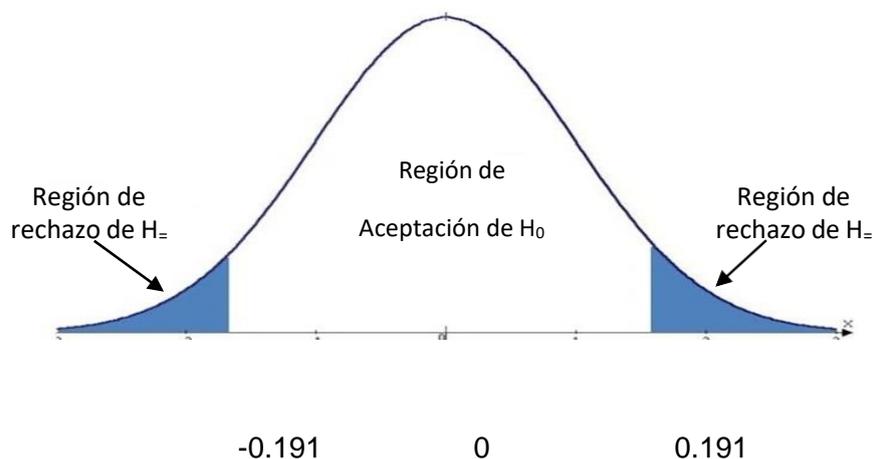
**b. Región crítica de aceptación y rechazo**

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1.64}{\sqrt{75-1}}$$

$$r_s = 0,191$$



**c. Decisión estadística**

Puesto que  $r_s$  calculada cae fuera de la región de aceptación de  $H_0$ ; de igual modo, teniendo un  $p$ -valor = ,000 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

**d. Conclusión estadística.**

Se concluye que: Existe correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

**Coefficiente de correlación y contrastación de hipótesis Específica 3**

Coefficiente de correlación con respecto a los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados en madres con niños internados el Hospital Félix Mayorca Soto.

**a. Hipótesis Específica 3**

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

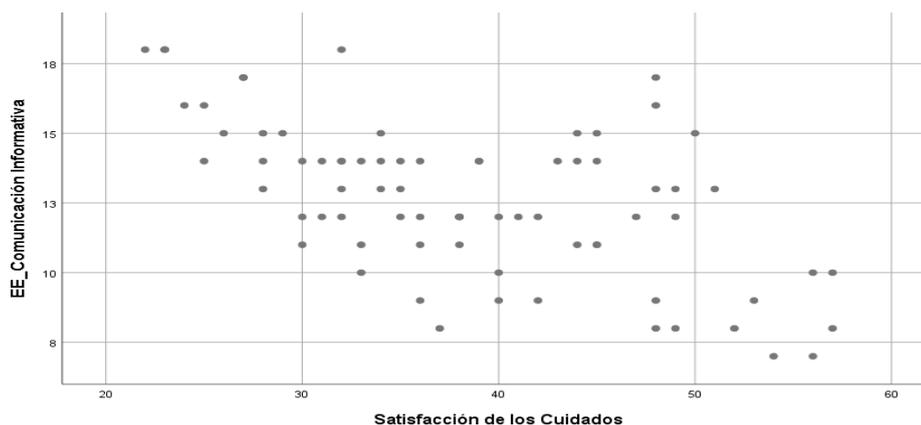
**Ha:** Existe relación significativa entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma

**Cuadro 9. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados**

Correlaciones				
			Satisfacción de los Cuidados	EE _D_ Comunicación informativa
Rho de Spearman	Satisfacción de los Cuidados	Coefficiente de correlación	1,000	-,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Evento Estresante D_ comunicación informativa	Coefficiente de correlación	-,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En consecuencia, la relación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados de las madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca soto de Tama tiene un valor negativo de  $r_s = - ,550$  y un p-valor = ,000 respecto a la muestra investigada.



**Gráfico 17. Correlación entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados de las madres.**

**Cuadro 10. Niveles de interpretación de la correlación.**

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

**e. Nivel de significancia**

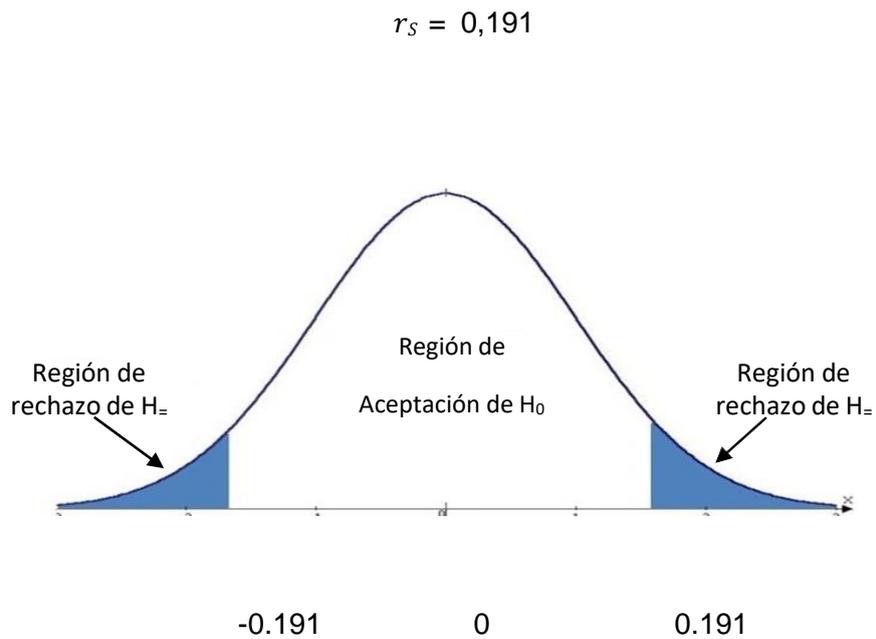
$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

**f. Región crítica de aceptación y rechazo**

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1.64}{\sqrt{75-1}}$$



**g. Decisión estadística**

Puesto que  $r_s$  calculada cae fuera de la región de aceptación de  $H_0$ ; de igual modo, teniendo un p-valor = ,000 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

**h. Conclusión estadística.**

Se concluye que: Existe correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

#### 4.4. Discusión de resultados

La presente investigación titulada eventos estresantes y satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma

— 2019, considera la correlación de las variables estrés y satisfacción de los cuidados; la Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>1</sup>, define al estrés como una serie de respuestas o reacciones fisiológicas que prepara a la persona para hacer frente a la situación de estrés.

Los resultados obtenidos respecto a la variable eventos estresantes, tenemos que en su mayoría de las 75 madres encuestadas, el 41.4% están expuestas de manera moderada a los eventos estresantes, seguido de 33,3% de forma intensa y un 25,3% de forma Leve. Cuando un niño pequeño es hospitalizado su vida cotidiana cambia bruscamente. Esta es una etapa de conflicto tanto para el niño y su familia, en ella ambos se ven sometidos a cambios que alteran su bienestar y su entorno.

En relación a la variable satisfacción de los cuidados de madres con niños hospitalizados se encontró que la mayoría de las 75 madres encuestadas, el 42,7% su satisfacción es regular, seguido de 34,7% su satisfacción es mala y un 22,6% es buena. Moreno (2011) <sup>2</sup> resalta que al medir la satisfacción del paciente acerca de los cuidados que recibe es una forma de evaluar la calidad de la atención, por lo tanto, es un indicador de calidad.

En cuanto a la relación entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y satisfacción de los cuidados, en nuestro estudio se encontró que, de las 75 (100%) madres encuestadas, del 42,7% de madres expuestas de forma moderada a los eventos estresantes en esta dimensión, en su mayoría (21,3%) evidencia nivel de satisfacción mala. Por otra parte, del 34,7% de madres

expuestas de forma leve, en su mayoría (14,7%) evidencia nivel de satisfacción tanto regular como buena. Finalmente, del 22,6% de madres expuestas de forma intensa, en su mayoría (13,3%) evidencia nivel de satisfacción regular.

De igual manera, respecto a la relación de las variable evento estresante en su dimensión cuidados brindados y satisfacción de los cuidados, se observa que, de las 75 (100%) madres encuestadas, del 53,4% de madres expuestas de forma intensa a los eventos estresantes en esta dimensión, en su mayoría (26,7%) evidencia nivel de satisfacción mala. Por otra parte, del 33,3% de madres expuestas de forma moderada, en su mayoría (16,0%) evidencia nivel de satisfacción regular. Finalmente, del 13,3% de madres expuestas de forma leve, en su mayoría (6,7%) evidencia nivel de satisfacción buena.

Finalmente, respecto a la relación de las variables evento estresante en su dimensión comunicación informativa y satisfacción de los cuidados, de ello se observa que, de las 75 (100%) madres encuestadas, del 56,0% de madres expuestas de forma moderada a los eventos estresantes en esta dimensión, en su mayoría (32,0%) evidencia nivel de satisfacción regular. Por otra parte, del 22,7% de madres expuestas de forma intensa, en su mayoría (14,7%) evidencian nivel de satisfacción mala. Finalmente, del 21,3% de madres expuestas de forma leve, en su mayoría (13,3%) evidencia nivel de satisfacción buena.

Si se tiene en cuenta el contraste de la primera hipótesis específica de la investigación, se encontró correlación negativa, moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma ( $r_s = -,545$ ). Feglia (2011), de los resultados se denota que los factores estresantes extra personales del ambiente fueron: los

procedimientos invasivos (punciones y aspiraciones), tener una máquina respirando por sus bebés, la presencia de otros bebés en la unidad, la presencia de una máquina respirando por sus hijos, tubos y equipamientos que tenía su bebé estaban cerca de él, que sus bebés se alimentaran por vía I/V o SOG y la presencia de agujas y tubos. En cuanto a los factores estresantes interpersonales del ambiente causantes de estrés se logró determinar; no puede alimentar a su bebé, no se siente capaz de proteger a su bebé del dolor y procedimientos dolorosos; médicos y enfermeros utilizan palabras que no entienden; (conflictivas) acerca de la condición de sus bebés; y el personal actúa como si no quisiera a los padres cerca.

En relación al contraste con la segunda hipótesis específica se encontró que existe correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma ( $r_s = - ,400$ ). Fredes (2017) en la ciudad de Puno encuentra en relación al nivel de satisfacción según percepción de los padres es media y el cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda es regular. El cuidado enfermero en la dimensión humana es malo a regular, sin embargo, el cuidado oportuno con predominio es buena, mientras que el cuidado continuo es regular a buena; a diferencia el cuidado seguro es de regular a mala.

Asimismo, en contraste con la tercera hipótesis específica permitió encontrar correlación negativa, moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma ( $r_s = - ,507$ ). Galindo y Quiroz (2017) en la ciudad de Chiclayo obtuvieron que el personal no conversa lo suficiente 44%, no informan acerca de los

estudios y tratamientos que le realizan al niño 46%; todos considerados como extremadamente estresante para los padres.

Finalmente, luego de haber hallado un p-valor = 0,000 se confirma la existencia de relación estadística significativa entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

Del mismo modo, al haber encontrado en cada uno de los resultados un valor  $r_s$  negativo, nos indica que existe relación inversa entre las variables eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, esto nos indica que, mientras más alto sea el nivel de exposición a eventos estresantes menor es el nivel de satisfacción de los cuidados brindados a los niños internados en el Hospital; o, mientras más baja sea el nivel de exposición a eventos estresantes, mayor es el nivel de satisfacción de los cuidados brindados a los niños internados en el Hospital.

## CONCLUSIONES

### **Primera**

La mayoría de las madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma encuestadas (41,4%) perciben de forma moderada la exposición a eventos estresantes

### **Segunda**

La mayoría de las madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma encuestadas (42,7%) perciben satisfacción regular frente a los cuidados brindados a sus hijos

### **Tercera**

Con un  $r_s = -,545$  y un p-valor de  $,000$  se confirma la existencia de correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019

### **Cuarta**

Con un  $r_s = -,400$  y un p-valor de  $,000$  se confirma la existencia de correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

### **Quinta**

Con un  $r_s = -,507$  y un p-valor de  $,000$  se confirma la existencia de correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019

## **Sexta**

Con un  $r_s = -,550$  y un p-valor de  $,000$  se confirma la existencia de correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre los eventos estresantes en la dimensión comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma,

2019

## RECOMENDACIONES

### **Primera:**

Al Hospital Félix Mayorca Soto, servicio de pediatría, implementar protocolos de detección de eventos estresantes dirigido a las madres con hijos hospitalizados, para desarrollar estrategias de intervención.

### **Segunda:**

Al profesional de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto, evaluar periódicamente los niveles de satisfacción de las madres sobre los cuidados que reciben sus hijos durante el periodo de hospitalización.

### **Tercera:**

Al Hospital Félix Mayorca Soto, implementar una unidad de información y atención al cliente, así como comprometer a los familiares de pacientes a participar en talleres de manejo de estrés, con la participación de sus menores hijos, para mejorar su estadía hospitalaria y aclarar las incertidumbres de los usuarios.

### **Cuarta:**

Al Hospital Félix Mayorca Soto y el servicio de pediatría, trabajar a través de equipo multidisciplinario para brindar cuidados holísticos a la madre y su hijo y mejorar la calidad en la atención.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. OMS (2000). "La organización del trabajo y el estrés". Serie de protección de la salud de los trabajadores. Nottingham; 1 (3): 3-5
2. Moreno, M. Interrial, M. Saucedo, P. Vázquez, L. (2011). "Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados en una institución pública de Monterrey", N.L., [tesis de grado]. México.
3. Duarte C. (2017). "Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica del hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", [tesis de grado]. Nicaragua.
4. Moreno-Monsiváis y otros (2011). "Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados". Monterrey N.L. México.
5. Feglia, y otros (2011). "Factores que contribuyen al estrés de los padres de los Recién Nacidos prematuros en un Servicio de Cuidado Intensivo Neonatal de un Hospital Universitario", Montevideo.
6. Valentín S., (2017). "Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del INSN-SB", [tesis de grado]. Perú.
7. Fredes G., (2016). "Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón". [tesis de grado]. Perú.
8. Cruz y Cauti. Lima (2017). "Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del enfermero en el servicio de hospitalización pediátrica del Hospital Sergio Bernales", Perú.

9. Galindo Santa Cruz, y Quiroz Huanambal. Chiclayo (2017). "Estresores en padres de neonatos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital Essalud Chiclayo", Perú.
10. Comín E. De la Fuente I, Gracia A. (2015). "El estrés y el riesgo para la salud". Edita MAZ España.
11. Kahn, R. L. y Byosiére, P. (1992). "Stress in organizations". (Palo Alto) 1992; 1 (3) 571-650.
12. Campos, M. A. (2006). "Causas y efectos del estrés laboral". Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química. San Salvador.
13. Selye, H. (1980). "Tensión sin angustias". Mc Graw-Hill. Madrid.
14. Campos, M. A. (2006). "Causas y efectos del estrés laboral". Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química. San Salvador.
15. Mellado C. (2007). "satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED DEL CMI-Daniel Alcides Carrión". [tesis de grado]. Lima.
16. Camargo L., (2017). "Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el hospital San Juan de Lurigancho", [tesis de grado]. Lima.
17. Herrera N. (2014). "Hospital infantil el niño y su familia. Casa de salud" Valdecilla. España.

**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓNFILIAL – TARMA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**



**ANEXO 01  
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EVENTOS ESTRESANTES DURANTE LA  
HOSPITALIZACIÓN**

**OBJETIVO:** Identificar los eventos estresantes a los que son sometidos las madres con niños hospitalizados.

**INSTRUCCIONES:** Marca la opción que crea conveniente <sup>con</sup> debajo de las columnas, el presente estudio que se realiza con fines estrictamente académicos y tiene carácter de confidencialidad.

Parte I: Indicadores Sociodemográficas:

1. Edad: (.....) Años
2. Grado de Instrucción:
  - Primaria: Incompleta ( ) Completa ( )
  - Secundaria: Incompleta ( ) Completa ( )
  - Superior Incompleto ( ) Completa ( )
3. Estado civil:
  - Soltera ( ) Conviviente ( ) Casada ( )
4. Ocupación:
  - Ama de casa ( ) Trabaja ( ) Estudiante ( )
5. Procedencia:

.....

Nro.	INTERROGANTE	siempre	a veces	nunca
		3	2	1
<b>Ambiente fisico</b>				
1	Hay mala iluminación			
2	Hay ruidos molestos que me estresan			
3	En los ambientes hospitalarios hay basura o material contaminado.			
4	La temperatura del ambiente hospitalario es incomoda			
5	Existen ambientes cómodos para los acompañantes			
6	Hay hacinamiento en los ambientes hospitalarios			
7	Me estresa tener que dormir con <u>otros en</u> la misma habitación.			
<b>Cuidados brindados</b>				
8	El dolor de mi niño no se calma			
9	Tengo conflictos con el personal de salud			
10	Cuando realizan procedimientos dolorosos para mi niño lo hacen con indiferencia.			
11	Tengo la oportunidad de expresar mis sentimientos.			
12	Observo el sufrimiento de mi niño			
13	Me <u>retiran cuando</u> realizan procedimientos a mi hijo.			
14	Me estreso cuando veo a mi hijo con sondas y catéteres.			

15	Me explican en que consiste la enfermedad de mi niño			
16	Me explican cuándo darán el alta a mi niño			
17	Me explican los resultados y las razones de los tratamientos.			
18	El personal sanitario contesta a mis preguntas.			
19	Los médicos y enfermeras hablan deprisa y usan palabras que no puedo entender.			
20	Cuando pregunto no me responden.			



ANEXO 02

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS EN  
MADRES CON NIÑOS HOSPITALIZADOS**

**OBJETIVO:** Valorar la satisfacción de los cuidados en madres con niños hospitalizados.

**INSTRUCCIONES:** Marca la opción que crea conveniente con ✓ debajo de las columnas, el presente estudio que se realiza con fines estrictamente académicos y tiene carácter de confidencialidad.

	ITEMS	Siempre	A veces	Nunca
	<b>EXPECTATIVAS</b>			
1	El personal de salud tiene preocupación real por solucionar el problema de salud de su niño.			
2	El tratamiento indicado es administrado en los horarios establecidos			
3	Cuando se hospitalizo su niño el personal tenía experiencia en el manejo de su patología			
4	Existe comodidad en las camas y ropa de cama			
5	Los ambientes de hospitalización se encuentran limpios y en orden			
	<b>PERCEPCION</b>			
6	Las dietas son servidas en un horario y temperatura adecuados.			
7	Se mantiene una comunicación abierta durante su permanencia en el hospital			
8	El personal de salud maneja protocolos de atención			
9	Durante la hospitalización de su niño le brindaron información y orientación sobre los cuidados			
10	Conoce usted los medios a través del cual canalizar una queja o reclamo			

	<b>CALIDEZ HUMANA</b>			
11	El personal de salud soluciona las quejas y reclamos presentados durante la hospitalización			
12	El trato que recibe del personal es cordial			
13	Al hospitalizar a su niño el personal de salud le informo sobre sus deberes y derechos			
14	Recomendaria al personal de salud que atendió a su niño durante la hospitalización			
15	La atención brindada durante la hospitalización me satisface			
	<b>COMUNICACION</b>			
16	El personal de salud genera sentimientos de confianza			
17	Conoce el nombre del personal de salud que atendió a su niño			
18	Se le educa sobre los cuidados que debe dar a su niño			
19	Se le informa sobre la salud de su niño			
20	La información que se le brinda es clara y precisa.			

**ANEXO 03**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través de mi firma en este documento, de forma voluntaria, expreso mi consentimiento de mi participación en la investigación " EVENTOS ESTRESANTES Y SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS EN MADRES CON NIÑOS INTERNADOS EN EL HOSPITAL FELIX MAYORCA SOTO. TARMA – 2019"

Luego de la Explicación minuciosa de los objetivos y las claraciones respecto a la investigación, Doy por consentido la participación voluntaria para responder algunas interrogantes sobre eventos estresantes durante la hospitalización de mi niño en el servicio de pediatría del Hospital Félix Mayorca Soto, sí como, la satisfacción frente a los cuidados que recibe en este hospital. Sabiendo que el estudio no considera la realización de procedimiento que ponga en riesgo mi integridad física y/o emocional.

Pongo en claro también, que la información brindada por mi persona es de carácter confidencial.

Por otra parte, queda acordado que mi participación está sujeta a la libre decisión, pudiendo retirarme cuando así lo decida.

Ttengo en claro que mi participación, no está sujeta a retribución alguna

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

DNI .....

-Firma de la  
investigadora

Tarma, ... de..... de  
2019

## ANEXO 04

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### EVENTOS ESTRESANTES Y SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS EN MADRES CON NIÑOS INTERNADOS EN EL HOSPITAL FELIX MAYORCA SOTO. TARMA –2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuáles es la relación de los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto? Tarma – 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de exposición de los eventos estresantes en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de exposición de los eventos estresantes en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019 Identificar el nivel de satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre los eventos estresantes y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p>	<p><b>VI: Eventos estresantes</b> D1: Ambiente físico D2: Cuidados brindados D3: Comunicación informativa</p> <p><b>V2: Satisfacción de los cuidados</b> D1: Expectativa D2: Percepción D3: Calidez D4: Comunicación</p>	<p><b>Método</b> Descriptivo, Correlacional prospectivo,transversal</p> <p><b>Esquema:</b></p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Donde:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• M1: Madres con niños hospitalizados</li> <li>• O1: Eventos estresantes</li> <li>• O2: Satisfacción de los cuidados.</li> <li>• r: Relación</li> </ul> <p><b>Población y muestra</b> La técnica de muestreo no probabilístico intencional por conveniencia, 75 madres que tienen niños hospitalizados</p> <p><b>Instrumentos</b></p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación del ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de los cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de la comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto Tarma – 2019?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre el ambiente físico y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre los cuidados brindados y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación informativa y la satisfacción de los cuidados en madres con niños internados en el hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de eventos estresantes</li> <li>• Cuestionario de satisfacción de los cuidados</li> </ul> <p><b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>

## ANEXO 05

### MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** cuestionario para evaluar eventos estresantes durante la hospitalización. **OBJETIVO:** Identificar los eventos estresantes a los que son sometidos las madres con niños hospitalizados. **DIRIGIDO A:** Madres con niños hospitalizados en el Hospital Félix Mayorca Soto.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACION:**

<b>ALTAMENTE VALIDO</b>	<b>VALIDO</b>	<b>REGULARMENTE VALIDO</b>	<b>BAJA VALIDEZ</b>	<b>NO VALIDO</b>
-------------------------	---------------	----------------------------	---------------------	------------------

---

Firma y sello













	EE_AM_01	EE_AM_02	EE_AM_03	EE_AM_04	EE_AM_05	EE_AM_06	EE_AM_07	EE_CB_08	EE_CB_09	EE_CB_010	EE_CB_011	EE_CB_012	EE_CB_013	EE_CB_014	EE_CI_15	EE_CI_16	EE_CI_17	EE_CI_18	EE_CI_19	EE_CI_20
48	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2
49	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
51	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1
52	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2
53	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
54	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2
55	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
56	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
57	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3
58	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
59	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3
60	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2
61	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2
62	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2
63	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
64	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
66	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
67	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2
68	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	3
69	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2
70	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
71	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1
72	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
73	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2
74	2	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2
75	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2

□

Satisfacció  
n de  
cuidados

	SC_F_01	SC_F_02	SC_F_03	SC_F_04	SC_F_05	SC_P_06	SC_P_07	SC_P_08	SC_P_09	SC_P_10	SC_CH_11	SC_CH_12	SC_CH_13	SC_CH_14	SC_CH_15	SC_C_16	SC_C_17	SC_C_18	SC_C_19	SC_C_20
1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2
4	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
5	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2
6	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1
7	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
8	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2
9	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	1	2
10	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2
11	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2
13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
14	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2
15	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2
16	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
17	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
18	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	3	2
20	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
21	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2
22	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3	2	2
23	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
24	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2
25	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2
26	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2
27	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
28	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2
29	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	2
30	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
32	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2
33	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
34	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
36	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2
37	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2
39	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2
40	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2
41	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2
42	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
43	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
44	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3
45	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2
48	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2
49	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3

	<u>SC_E_01</u>	<u>SC_E_02</u>	<u>SC_E_03</u>	<u>SC_E_04</u>	<u>SC_E_05</u>	<u>SC_P_06</u>	<u>SC_P_07</u>	<u>SC_P_08</u>	<u>SC_P_09</u>	<u>SC_P_10</u>	<u>SC_CH_11</u>	<u>SC_CH_12</u>	<u>SC_CH_13</u>	<u>SC_CH_14</u>	<u>SC_CH_15</u>	<u>SC_C_16</u>	<u>SC_C_17</u>	<u>SC_C_18</u>	<u>SC_C_19</u>	<u>SC_C_20</u>
50	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
51	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1
52	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
54	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2
55	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
56	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
57	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
58	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
59	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3
60	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3
61	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
62	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
63	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3
65	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
66	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
67	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2
68	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3
69	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2
70	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
71	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
72	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
73	2	2	2	2	3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2
74	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2
75	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2

**ANEXO**  
**07 REPORTE DE**  
**ORIGINALIDAD**

Universidad Nacional Alcides Carrión (UNDAC)  
Software Antiplagio

**INFORME DE REVISIÓN**

Se ha realizado el análisis con el software antiplagio de la Universidad Nacional Alcides Carrión (UNDAC), por parte de los docentes reponsables, al documento cuyo título es:

**“EVENTOS ESTRESANTES Y SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS EN MADRES CON NIÑOS INTERNADOS EN EL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO. TARMA – 2019”**

presentado por:

**Judith Rocío HUACHHUACO SÁNCHEZ**

del nivel **PREGRADO** de la facultad de **Ciencias De La Salud** obteniéndose como resultado una coincidencia de **29.1%** otorgándosele el calificativo de:

**APROBADO**

Se adjunta al presenta el reporte de evaluación del software antiplagio.

Observaciones:

Ninguna

Pasco, 30 de Agosto de 2021



Firmado digitalmente por:  
RICRA ECHEVARRIA Carmen  
Rocio FAU 20154805048 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 30/08/2021 17:31:41-0500

**CARMEN ROCIO RICRA ECHEVARRIA**  
**DIRECTORES DE INVESTIGACION**  
**SOFTWARE ANTIPLAGIO**  
**FACULTAD DE Ciencias de La Salud**