

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción  
materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel  
Alcides Carrión García – Pasco, 2023**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Enfermería**

**Autores:**

**Bach. Jimena Keydi MEZA COLQUI**

**Bach. Aldahir Clever OLAZO ALIAGA**

**Asesor:**

**Dr. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA**

**Cerro de Pasco – Perú – 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción  
materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel  
Alcides Carrión García – Pasco, 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dra. Sonia ROBLES CHAMORRO**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Elda Nelly MOYA MALAGA**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Cesar Ivón TARAZONA MEJORADA**  
**MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Unidad de Investigación**

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 062-2025**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Jimena Keydi MEZA COLQUI**  
**Aldahir Clever OLAZO ALIAGA**

Escuela de Formación Profesional  
**ENFERMERÍA**

**Tesis**

**“Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023”**

**Asesor:**

***Dr. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA***

**Índice de Similitud: 07%**

Calificativo  
**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 13 de noviembre del 2025



Firmado digitalmente por TUMIALAN  
HILARIO Raquel Flor De Maria FAU  
2015465046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 13.11.2025 09:36:22 -05:00

**Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO**  
Directora de la Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud

## **DEDICATORIA**

Llenos de inmensa gratitud a:

A nuestros padres con todo amor por este primer logro, nuestros sueños, son los suyos

A nuestros familiares, pilares de este logro

A nuestros pacientes durante toda nuestra formación profesional

Y a todas aquellas personas que, con su ejemplo y palabras de aliento, nos fortalecieron a no rendirnos.

**Jimena Keydi y Aldahir Clever**

**Autores**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios:

Por mostrarnos el camino correcto de ser apasionado por la atención al prójimo, por la fe como algo profundo y valioso.

A nuestros padres y familiares:

Por la confianza, paciencia y mucho amor demostrado durante todo este tiempo, lo que inspiró esfuerzo y sacrificio por nuestros ideales y fortalecer nuestra vocación.

A la universidad y docentes:

A todos aquellos que contribuyeron no solo en este trabajo de investigación; sino, a aquellos que estuvieron a nuestro lado durante todo este tiempo valioso de nuestra formación profesional

**Jimena Keydi y Aldahir Clever**

**Autores**

## RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el **objetivo** de "Determinar la asociación entre factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023".

**Metodología.** Enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental. Se trabajó en una muestra de 65 madres de niños hospitalizados, a quienes se aplicó un cuestionario de factores asociados a la hospitalización y otro de satisfacción materna.

**Resultados.** El 44.6% de madres manifestaron parcial satisfacción frente la atención hospitalaria a sus niños; el 36.9% manifestó completa satisfacción; y, el 18.5% manifestó insatisfacción. Respecto factores asociados al servicio hospitalario, para un 53.8% de madres, éstas son determinantes; para un 46.2% son poco determinantes. La calidad de atención se presenta como factor determinante en un 55.4% y como poco determinante en un 44.6% esta se asocian a parcial satisfacción materna ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.695); Las condiciones del entorno se presenta como factor determinante en un 64.6% y como poco determinante en un 35.4%, estas se asocian a parcial satisfacción materna ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.688); El apoyo psicosocial se presenta como factor poco determinante en un 55.4% y como determinante en un 44.6%, esta se asocian a parcial satisfacción materna ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.435); La comunicación y relación se presenta como factor determinante en un 50.8% y como poco determinante en un 49.2%, estas se asocian a parcial satisfacción materna ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.451).

**Conclusión.** Los factores asociados: calidad de la atención, condiciones del entorno, apoyo psicosocial, comunicación y relación, se asocian significativamente, de modo directo con fuerte intensidad a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.567); remarcando a un 44.6% de madres con parcial satisfacción asociados al 53.8% de presencia determinante de estos factores asociados.

**Palabras clave:** satisfacción materna, factores asociados, servicio hospitalario

## ABSTRACT

This research was conducted with the **objective** of "Determining the association between factors associated with hospital service and maternal satisfaction during their children's hospitalization, Dr. Daniel Alcides Carrión García Hospital, Pasco 2023"

**Methodology.** Quantitative approach, relational level, and non-experimental design. The study involved a sample of 65 mothers of hospitalized children, who were administered a questionnaire on factors associated with hospitalization and another on maternal satisfaction. **Results.** 44.6% of mothers expressed partial satisfaction with their children's hospital care; 36.9% expressed complete satisfaction; and 18.5% expressed dissatisfaction. Regarding factors associated with hospital service, 53.8% of mothers considered these to be determining factors; 46.2% considered them to be slightly determining factors. Quality of care was a determining factor in 55.4% of mothers and a slightly determining factor in 44.6% of mothers; this was associated with partial maternal satisfaction ( $p=0.000$ ; Tau C=0.695); Environmental conditions were a determining factor in 64.6% of mothers and a slightly determining factor in 35.4% of mothers; this was associated with partial maternal satisfaction ( $p=0.000$ ; Tau C=0.688); Psychosocial support was found to be a weakly determining factor in 55.4% of cases and a determining factor in 44.6% of cases; these factors were associated with partial maternal satisfaction ( $p=0.000$ ; Tau C=0.435); Communication and relationship were found to be a determining factor in 50.8% of cases and a weakly determining factor in 49.2% of cases; these factors were associated with partial maternal satisfaction ( $p=0.000$ ; Tau C=0.451). **Conclusion.** The associated factors—quality of care, environmental conditions, psychosocial support, communication, and relationships—are significantly and directly associated with strong intensity, with maternal satisfaction during their children's hospitalization at the Dr. Daniel Alcides Carrión García Hospital in Pasco ( $p=0.000$ ; Tau C=0.567); 44.6% of mothers reported partial satisfaction, while 53.8% reported the presence of these associated factors as a determining factor.

**Keywords:** maternal satisfaction, associated factors, hospital service.

## INTRODUCCION

La presente investigación tiene como objetivo “Determinar la asociación entre factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023”; para lo cual se empleó como metodología, el enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental. Para el estudio se seleccionó una muestra de 65 madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital, a quienes se aplicó un cuestionario de factores asociados a la hospitalización y otro de satisfacción materna.

La satisfacción materna durante la hospitalización en los servicios de atención al niño es un indicador clave para evaluar la calidad de la atención pediátrica en los servicios hospitalarios. La percepción de las madres sobre la atención recibida está influida por una serie de factores asociados tanto a la estructura del servicio como al proceso y resultado de la atención médica. Comprender estos factores es crucial para mejorar la experiencia y los resultados de salud de los niños hospitalizados, así como para fomentar una relación de confianza entre las familias y el personal de salud

Diversos estudios han identificado que la comunicación efectiva entre el personal de salud y las madres, el respeto mutuo, así como un ambiente hospitalario seguro y agradable, son determinantes fundamentales para la satisfacción materna.

Además, la prontitud en la atención, la disponibilidad de recursos humanos capacitados, la infraestructura adecuada, la limpieza y la provisión oportuna de medicamentos y equipos son elementos que impactan significativamente en la percepción materna sobre el servicio recibido.

El proceso de atención, que incluye la calidad de la comunicación terapéutica, la empatía y la actitud del personal, juega un papel central en la satisfacción materna. El trato digno, respetuoso y cortés, junto con comportamientos de cuidado atentos, contribuyen a mejorar la experiencia hospitalaria, reduciendo la ansiedad y promoviendo la confianza en el equipo de salud. Por otro lado, largas esperas, falta de



información adecuada y desconexión con las necesidades maternas pueden ocasionar insatisfacción y percepción negativa del servicio.

El ambiente hospitalario físico también es un factor relevante; aspectos como la limpieza, la comodidad, la seguridad y un entorno que permita la interacción y el juego de los niños son valorados positivamente por las madres y mejoran su satisfacción general. En contraste, deficiencias en estos aspectos pueden generar preocupación y afectar la percepción global del cuidado.

Por otro lado, es relevante mencionar que las características sociodemográficas de las madres, como la ocupación, el nivel de educación, y la experiencia previa con hospitalizaciones, pueden influir en sus expectativas y, por ende, en su nivel de satisfacción.

Por tanto, la calidad de la atención de enfermería juega un papel fundamental en la satisfacción materna, ya que las enfermeras son quienes tienen un contacto más cercano y constante con el paciente y la familia. Investigaciones han reportado altos niveles de satisfacción materna vinculados a la calidad en el cuidado de enfermería, destacando la importancia de la formación continua del personal para responder adecuadamente a las necesidades de los niños y sus madres.

El reporte de esta investigación, se ciñe a lo establecido por el reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de nuestra universidad; es así que, contiene los siguientes capítulos “Capítulo I: Origen y definición del problema, objetivo general y específicos, justificación y limitaciones. Capítulo II, marco teórico, revisión de la literatura y definición de términos. Capítulo III: Método de investigación, tipo, método, diseño; población y muestra, instrumentos y técnicas de recolección de datos, técnicas de análisis de datos, validez y confiabilidad de instrumento. Capítulo IV: Resultados y discusión. Conclusiones y recomendaciones. Anexos” (1).

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE CUADROS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.3.	Formulación del problema .....	4
1.3.1.	Problema general .....	4
1.3.2.	Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos .....	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.5.1.	Justificación teórica.....	6
1.5.2.	Justificación práctica.....	6
1.5.3.	Justificación social .....	6
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	7

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio .....	8
------	-------------------------------	---

2.1.1.	Internacionales .....	8
2.1.2.	Nacionales .....	10
2.2.	Bases teóricas – científicas .....	15
2.2.1.	Cuidados de enfermería .....	15
2.2.2.	Factores asociados a la atención .....	18
2.2.3.	Satisfacción .....	21
2.3.	Definición de términos básicos .....	24
2.4.	Formulación de hipótesis .....	25
2.4.1.	Hipótesis general .....	25
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	25
2.5.	Identificación de variables .....	26
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	27
2.6.1.	Variable 1: Factores asociados al servicio hospitalario .....	27
2.6.2.	Variable 2: Satisfacción materna .....	28

### **CAPÍTULO III**

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

3.1.	Tipo de investigación .....	30
3.2.	Nivel de investigación .....	31
3.3.	Métodos de investigación .....	31
3.4.	Diseño de investigación .....	31
3.5.	Población y muestra .....	32
3.5.1.	Población .....	32
3.5.2.	Muestra .....	32
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos .....	33
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos .....	33
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	34
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	36

3.9. Tratamiento estadístico .....	36
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica .....	37

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	38
4.2. Presentación, análisis e interpretación de los resultados.....	38
4.3. Prueba de hipótesis.....	60
4.4. Discusión de resultados .....	70

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Operacionalización de la variable Factores asociados.....	27
<b>Cuadro 2.</b> Operacionalización de la variable Satisfacción materna .....	28
<b>Cuadro 3.</b> Baremo: factores asociados al servicio hospitalario.....	34
<b>Cuadro 4.</b> Baremo satisfacción materna .....	34
<b>Cuadro 5.</b> Confiabilidad del cuestionario factores asociados al servicio hospitalario .	35
<b>Cuadro 6.</b> Confiabilidad del cuestionario satisfacción materna.....	35
<b>Cuadro 7.</b> Interpretación de la correlación.....	38
<b>Cuadro 8.</b> Factor calidad de atención asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	60
<b>Cuadro 9.</b> Factor condiciones del entorno asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	62
<b>Cuadro 10.</b> Factor apoyo psicosocial asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	64
<b>Cuadro 11.</b> Factor comunicación y relación asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	66
<b>Cuadro 12.</b> <i>Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....</i>	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	39
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción materna con el acceso a servicios de salud durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	40
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción materna con la atención del profesional durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	41
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción materna con los recursos y el ambiente hospitalario durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	42
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción emocional durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	43
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción materna con la información y comunicación durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	44
<b>Tabla 7.</b> Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	45
<b>Tabla 8.</b> Factor calidad de atención asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	46
<b>Tabla 9.</b> Factor condiciones del entorno asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	47
<b>Tabla 10.</b> Factor apoyo psicosocial asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	48
<b>Tabla 11.</b> Factor comunicación y relación asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	49

<b>Tabla 12.</b> Factor calidad de la atención asociado a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	50
<b>Tabla 13.</b> Factor condiciones del entorno asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	52
<b>Tabla 14.</b> Factor apoyo psicosocial asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	54
<b>Tabla 15.</b> Factor comunicación y relación asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	56
<b>Tabla 16.</b> Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	39
<b>Gráfico 2.</b> Satisfacción materna con el acceso a servicios de salud durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	40
<b>Gráfico 3.</b> Satisfacción materna con la atención del profesional durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	41
<b>Gráfico 4.</b> Satisfacción materna con los recursos y el ambiente hospitalario durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	42
<b>Gráfico 5.</b> Satisfacción emocional durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	43
<b>Gráfico 6.</b> Satisfacción materna con la información y comunicación durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	44
<b>Gráfico 7.</b> Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	45
<b>Gráfico 8.</b> Factor calidad de atención asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	46
<b>Gráfico 9.</b> Factor condiciones del entorno asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	47
<b>Gráfico 10.</b> Factor apoyo psicosocial asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	48
<b>Gráfico 11.</b> Factor comunicación y relación asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	49



<b>Gráfico 12.</b> Factor calidad de la atención asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	50
<b>Gráfico 13.</b> Factor condiciones del entorno asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	52
<b>Gráfico 14.</b> Factor apoyo psicosocial asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023 .....	54
<b>Gráfico 15.</b> Factor comunicación y relación asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	56
<b>Gráfico 16.</b> Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.....	58

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

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

A nivel internacionales, específicamente en los países desarrollados (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) y demás países en vías de desarrollo, han evidenciado altos índices de satisfacción en madres que asisten a los establecimientos de Salud (1). Ellos consideran que es de vital importancia la opinión y Satisfacción de los pacientes de cualquier servicio de Salud (2).

A nivel Latinoamericano, se encuentran muchos estudios sobre los cuidados de enfermería y la satisfacción de madres en Servicio de Pediatría y tienen como resultados 40- 50 % de insatisfacción, como demuestran López y Huertas en su investigación desarrollado en el Ecuador donde evidencia a un 47% de insatisfacción respecto a las prácticas de enfermería realizadas a sus hijos (3).

A nivel nacional, en el Perú al igual que otros países no está libre de los problemas en el sector salud, más de 150 mil menores son hospitalizados cada año por distintas causas, y solo se evidenció de un 50 - 60% el índice de satisfacción de los usuarios, pero sostiene que la calidad de atención brindada solo llega a ser regulares (3). Ello es porque en nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud que están dirigidos a lograr la satisfacción

de los pacientes y familiares, trabajan arduamente en controlar la calidad de servicios (4).

La Enfermera es la encargada del cuidado del niño menor hospitalizado en el servicio de pediatría; procedimiento importante donde se evalúa e identifican problemas físicos y psicológicos que siendo atendidos oportunamente pueden ser reversibles; la enfermera debe brindar un cuidado holístico a la madre y al niño desarrollando una atención de calidad y calidez con respeto y tolerancia (5). La atención no termina en el consultorio u hospitalización; sino también, en el seguimiento mediante la visita domiciliaria donde se verifica el cumplimiento de los acuerdos tomados en la consejería nutricional y encontrar factores determinantes para el incumplimiento con los controles de crecimiento y desarrollo, también el profesional de enfermería tiene el compromiso de trabajar con cada uno de sus sectores de su población para evitar así grandes brechas de deserción de estos niños menores de 5 años (6).

Debe acudir todo niño/a desde que nacen hasta los 11 años de edad, sin embargo, los que deben acudir con mayor frecuencia son los menores de 05 años, por ser la etapa de mayor cuidado e importancia en su desarrollo (7).

“El Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco no es ajeno a la realidad en cuanto a una buena atención de calidad, al contar con escasos estudios de investigación acerca de calidad de atención en el servicio de Pediatría, hace que la atención a los pacientes sea rutinaria y por ende la disconformidad del usuario en cuanto a la calidad de atención. Investigar en esta área nos permite identificar y conocer problemas, quejas y dificultades que se puedan suscitar e implementar estrategias de solución, ayudará a brindar una atención de calidad tanto al usuario como a sus familiares” (8) (9).

La satisfacción de las expectativas de los usuarios es un reto extrínseco para la evaluación de los logros de todas las instituciones de salud a nivel mundial, por lo que siempre debe ser monitoreada, puesto que la calidad y

seguridad en la atención es hoy en día una prioridad en todo el mundo y en todos los niveles asistenciales (10).

En la atención hospitalaria pediátrica, la satisfacción de los padres es un tema medible y que se puede evaluar, tal evaluación permite identificar dimensiones que afectan el bienestar del niño y su familia, por lo tanto, el hospital al haber brindado una adecuada atención a los familiares del paciente pediátrico cumpliendo con sus expectativas, es probable que abandonen el establecimiento de salud satisfechos (11).

Por lo expuesto líneas arriba consideramos muy importante realizar la investigación titulada: investigación “Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023”.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **Delimitación temporal**

El presente estudio se realizó entre los meses de abril a diciembre del año 2023, en la cual, se aplicarán los instrumentos seleccionados para el estudio; este tiempo concuerda con el período que abarca los meses de realización del internado hospitalario en enfermería.

### **Delimitación social**

El alcance social del presente estudio abarca a la población de madres de familia del cual se tomó la información, influyendo también en los acompañantes del menor hospitalizado a fin de alcanzar nuestros objetivos y responder las hipótesis planteadas.

### **Delimitación espacial**

El estudio se desarrolló en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Dr. Daniel Alcides Carrión García, provincia y región Pasco; ciudad más alta del mundo, ubicado a 4 380 m.s.n.m. región central del Perú.

### **Delimitación conceptual**

La investigación estudia los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo se asocian los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023?
- ¿Cuál es la percepción que tienen las madres sobre los factores presentes durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023?
- ¿Cuál es la asociación entre el factor calidad de atención y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?
- ¿Cuál es la asociación entre las condiciones del entorno y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?
- ¿Cuál es la asociación entre el factor apoyo psicosocial y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?
- ¿Cuál es la asociación entre el factor comunicación-relación y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la asociación entre los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023
- Identificar la percepción que tienen las madres sobre los factores presentes durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023
- Establecer la asociación entre el factor calidad de atención y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.
- Establecer la asociación entre las condiciones del entorno y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023
- Establecer la asociación entre el factor apoyo psicosocial y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023
- Establecer la asociación entre el factor comunicación-relación y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

## **1.5. Justificación de la investigación**

La justificación de la investigación titulada “Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños” se fundamenta en los planos teórico, práctico y metodológico, los cuales se describen a continuación.

#### **1.5.1. Justificación teórica**

La investigación que se propone es una contribución a los conocimientos teóricos de los profesionales de enfermería, identificando las dimensiones que aún faltan fortalecer para brindar una atención de calidad y con ello, la satisfacción de los usuarios externos (específicamente Pediátricos), familiares y población en general.

#### **1.5.2. Justificación práctica**

La intervención de enfermería en la práctica diaria en el servicio de pediatría debe tener presente siempre la satisfacción al ser un valioso indicador de resultado que nos permite evaluar de manera continua la calidad de los servicios de enfermería.

Los hallazgos de este estudio servirán de base para construir propuestas o alternativas de solución, orientadas a mejorar el cuidado del enfermero y por ende recuperar la confianza de los familiares.

Para la profesión de enfermería la investigación potencia más el quehacer práctico al proporcionar más conocimiento científico incrementando más las capacidades intelectuales y las competencias técnicas de las enfermeras sobre como evaluar y brindar un cuidado de calidad en base a la percepción u opinión del usuario creando nuevos criterios y técnicas cuantitativas.

#### **1.5.3. Justificación social**

El presente estudio tiene como propósito evidenciar la satisfacción no solo materna o del acompañante del menor hospitalizados, sino, de toda la familia en conjunto, así como la satisfacción del usuario interno que brinda calidad de atención (personal de enfermería) y de la institución en general; esta manera proponer estrategias para el mejoramiento continuo, tanto del servicio como de los recursos e insumos que requiere el usuario externo. Esto conllevará

a una mejor adherencia a los servicios de salud; además de mejorar la relación del profesional de enfermería y los pacientes y familiares.

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

Dentro de este aspecto, para la implementación y el desarrollo del trabajo de investigación, se tiene limitantes de aspecto bibliográfico para la búsqueda de marco teórico, así como marco de referencia de antecedentes de estudio; por otra parte, algunas particularidades de las participantes seleccionadas para integrar la muestra para el estudio, quienes muestran cierto nivel de abstención a su participación.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

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

Koçak (2021) es un estudio titulado “Condiciones de Trabajo y su Relación con la Calidad del Cuidado y la Salud Física y Mental del Profesional de Enfermería, Chile, 2021”. Objetivo: determinar la calidad del cuidado de enfermería y su relación con las relaciones de trabajo. Utilizaron el método de revisión sistematizada de la literatura y de artículos originales de investigación. Sus resultados fueron: condiciones de trabajo deficitarias, sobrecarga laboral, carencia de insumos o mala calidad de estos, salarios insatisfactorios, y número de profesionales de enfermería inadecuados a la demanda. Respecto a su relación con la calidad del cuidado: falta de tiempo para comunicarse con los pacientes, delegación del cuidado, improvisación e interrupción del cuidado. En cuanto a la salud física y mental del profesional de enfermería, se reportó: estrés, insatisfacción laboral y dolores corporales.

En Colombia, Aldana y Mendoza (2017) en el estudio “Satisfacción de los padres de niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de Enero”, en un estudio cuantitativo, descriptivo; en una población de 4225

usuarios del programa de CRED, seleccionó una muestra de 292, a través de muestreo intencional. Nos muestra entre sus resultados que, “la atención brindada por el personal de la institución, el 94,2% expresa sentirse satisfecho con los servicios que les brinda la institución, el 5,5% expresó sentirse insatisfecho; mientras el 0,30% prefirió no opinar”, concluyendo el estudio que, “el percibir calidad de la atención prestada por el usuario determina de manera importante la satisfacción o insatisfacción del mismo” (12).

En Colombia (2021), en la investigación “Satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia desde la teoría de cuidados de enfermería de Kristen Swanson en una empresa social del estado de baja complejidad, Cúcuta”. “Metodología: Análisis cuantitativo transversal, inexperiencia en el diseño, una muestra probabilística en la que la población de estudio son 177 cuidadores de niños pequeños que asisten a la unidad Campus Puente Barco Leones. Resultados: Los resultados de la investigación según la relación con la variable Satisfacción de las madres que reciben atención en primera infancia muestran que el 80% tiene un alto nivel de satisfacción, contrario en las dimensiones de satisfacción que dan. que en la dimensión 71.75% tiene un alto nivel de satisfacción y 28.25% tiene un nivel promedio de satisfacción, con el tiempo, observamos que el 10.17% tiene un nivel promedio de satisfacción. En promedio, el 89,83% alto, de las madres tendieron continuamente a mostrar un 58% de satisfacción alta y un 2% de satisfacción moderada, finalmente en la dimensión segura, 32% de satisfacción media y 68% alta. Conclusión: A partir de los resultados obtenidos en este estudio, es posible evaluar la percepción del cuidador sobre las actitudes y el trato del enfermero hacia el cuidado brindado; puede determinar el nivel de satisfacción de los cuidadores con los servicios de atención de la primera infancia, programas para escuelas secundarias y jóvenes” (13).

González y Romero (2019) en México en el estudio “Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Padre o Tutor de Paciente Pediátrico Hospitalizado- Instituto Mexicano del Seguro Social” con el propósito de determinar la calidad del cuidado de los pacientes pediátricos a través de los padres el cual resulta complejo debido a que esta se mide a través de la satisfacción. Objetivo: evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado. Metodología: estudio transversal analítico, en una muestra de 77 padres de pacientes pediátricos hospitalizados, con edad de 5 a 15 años. Se utilizó el instrumento CARE-Q. Resultados: la edad de los padres osciló entre los 31 y los 40 años en el 41.6%; el nivel de escolaridad fue de secundaria en 39%; la edad de los pacientes pediátricos fue de 7 y 8 años en el 24.7%. La satisfacción de los padres fue buena en el 49%. Conclusión: la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es buena; sin embargo, existen dimensiones que hay que trabajar para mejorar los resultados (14).

### **2.1.2. Nacionales**

Chung (2022) en la ciudad de Lima en su investigación “Condiciones de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral de la enfermera en el complejo hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz”, para Determinar cómo las condiciones de trabajo se relacionan con la calidad de vida laboral de la enfermera en el área de hospitalización del Servicio de medicina interna. Metodología: Enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo correlacional, diseño observacional y transversal. Muestra conformada por 150 enfermeras. Para medir la variable condiciones de trabajo, se utilizó el instrumento elaborado por García et al. en Colombia el año 2011 y adaptado por Berrospi et al. el 2017 en Perú. La medición de la variable calidad de vida laboral, se realizó con el cuestionario CVP\_35 elaborado por Karasek. Debido a la utilización de escalas de medición de la variable cualitativa ordinal polinómica,

se recurrió al coeficiente de correlación de Spearman para la comprobación de hipótesis. Resultados: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral de las enfermeras que laboran en el área de hospitalización del Servicio de medicina interna. Además, existe correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de las condiciones de trabajo (individual, intralaboral y extralaboral) y la calidad de vida laboral. Conclusiones: Los resultados de la prueba de hipótesis dan cuenta de una relación Rho de Spearman = 0.813 entre las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral con un p valor = 0,001 entre las variables, confirmando que es estadísticamente significativo (15).

Rodríguez et al (2022) en su estudio “Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima” con el objetivo de Identificar los factores asociados a satisfacción en la atención en salud de los pacientes internados en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL). Estudio transversal realizado mediante encuesta a 149 pacientes del Servicio de Medicina Interna en el HNAL, con muestreo aleatorio simple. Se incluyó pacientes mayores de 18 años; se excluyó a aquellos no orientados en tiempo, persona/lugar o que no hablaban castellano. El instrumento, basado en la encuesta del Ministerio de Salud (Minsa), fue validado por expertos (concordancia: 0,9) y mediante prueba piloto (alfa de Cronbach: 0,8). Se procesaron los datos en Excel, y el análisis estadístico en SPSS v.12. El análisis descriptivo de las variables y su asociación se determinó con ji al cuadrado, prueba exacta de Fisher y regresión logística. Entre los resultados reporta que, los factores predominantes fueron sexo femenino (50,30 %) y grado de instrucción primaria (35,57 %). La satisfacción por atención fue 84,60 %. El análisis bivariado identificó que satisfacción está asociada con grado de instrucción, trato al usuario, confianza, examen físico completo, información del problema de salud, información fácil de entender, horario de atención, tiempo

de espera, comodidad, limpieza, privacidad, capacidad del personal de salud para resolver problemas (médico, enfermera, técnico) y solución del problema de salud ( $p < 0,005$ ). El análisis de regresión logística halló que satisfacción está asociada con trato al usuario ( $p = 0,011$ ; IC: 0,03-0,462), examen físico completo ( $p = 0,04$ ; IC: 0,042-0,932) y grado de instrucción ( $p = 0,006$ ; IC: 0,264-0,804). Concluye que, los factores asociados con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en HNAL fueron trato al usuario, examen físico completo y grado de instrucción. La satisfacción fue alta (16).

Palacios Chiroque, Lucia Carolina. (2021) Perú/Piura, realizó una investigación, titulado “Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú - corea II – 2 Santa Rosa”. El objetivo de dicha investigación fue, determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brindan la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú – Corea II–2 Santa Rosa. La metodología empleada fue tipo de estudio descriptivo en una población/muestra de 35 madres de niños menores de 5 años hospitalizados en el área de pediatría, se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados que evidenciaron fueron media con 77.1% y en sus dimensiones fueron: técnico – científico un 74.3%, interpersonal un 65.7% y entorno un 85,7%. cuyas conclusiones fueron que, el nivel de satisfacción que presentan las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la Amistad Perú – Corea II – 2 “Santa Rosa” predomina los cuidados de nivel medio (17).

De igual forma, Poma (2021) en su estudio “Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño”, Objetivo: Determinar el

nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño – 2018. Metodología: La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptiva y de corte transversal. La población estuvo conformada por 162 padres. La muestra estuvo constituida por 60 padres de acuerdo con la formula del tamaño muestral y la técnica de muestreo empleada fue aleatoria simple. El instrumento utilizado fue el Cuestionario CARE-Q de Patricia Larson con una confiabilidad y validez de 88-97%, seleccionando 34 preguntas o ítems que se adaptan al campo de la pediatría. La técnica utilizada fue la entrevista realizada a los padres de niños que se estuvieron internados en las salas de Observación de la Unidad de emergencia. Resultados: El 46.7% de los padres presento un nivel de satisfacción medio, el 45% presento un nivel de satisfacción alto y el 8.3% presento un nivel de satisfacción bajo, respecto al cuidado brindado por la enfermera. En relación a las características sociodemográficas de los encuestados, 81.6%, son de sexo femenino, estado civil (43.3%) convivientes, ocupación (60%) son amas de casa y se encuentran en una edad entre 25-44 años (83.3%). Conclusiones: Los padres de los niños hospitalizados en las Salas de Observación de la Unidad de Emergencia del INSN, presentaron un nivel de satisfacción media con relación al cuidado de enfermería recibido, manifestando así su conformidad respecto a toda actividad que la enfermera realiza en forma organizada, rápida y oportuna, ofreciendo de esta manera un servicio de salud con eficacia y eficiencia (18).

Ana M, Coronado C. (2021). Perú, En su tesis denominada “Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque”, planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría, el presente estudio es de tipo cuantitativo descriptivo transversal que tuvo como muestra a 160

madres seleccionadas por muestreo aleatorio sistemático. Los resultados obtenidos mostraron que 83% estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado. La dimensión mejor calificada fue la dimensión Entorno con 83% de madres muy satisfechas y la de más baja ponderación fue la dimensión Interpersonal con 16% de madres insatisfechas. Se concluyó que el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría es realizado con atributos de calidad, y el mayor porcentaje de madres encuestadas refieren estar muy satisfechas con el cuidado brindado. En todo momento se guardó respeto por los principios de rigor científico y los principios de la Bioética personalista (19)

El Lima, Albornoz, D y Arica, D. (2021) en el estudio “Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud villa los ángeles. Rímac-2017” El Objetivo fue determinar la satisfacción de madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses. El material y método son de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, la población está conformada por 80 madres. Para medir la satisfacción de las madres se utilizó la escala de Likert. Los resultados obtenidos son satisfacción medio 51,2%, satisfacción alta 46,3% y satisfacción baja 2.5%. En la dimensión técnico científica, un nivel de satisfacción bajo 65%, satisfacción medio el 18.8%, finalmente el nivel de satisfacción alto 16.3%. En la dimensión humana un nivel de satisfacción alto el 52.5%, satisfacción bajo el 47.5%. En la dimensión entorno, la satisfacción alta el 51,3%, satisfacción bajo el 48,8%. Las conclusiones obtenidas, muestran que las madres tienen un nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención de Enfermería” (20)

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

### **2.2.1. Cuidados de enfermería**

#### ***Definición***

Es el conjunto de atenciones que brinda el personal de enfermería en la práctica asistencial, cuyo fin es la protección, preservación y conservación de la salud. Es por ello que la enfermera debe ser competente y debe prestar una atención de calidad con conocimiento científico, teórico, técnico, y procedimental, para lograr el bienestar integral de las personas que cuida.

El cuidado de enfermería ha sido definido por muchos autores, Florence Nightingale, fue la pionera que delineó los primeros conceptos de la profesión, su teoría sirvió como base de las teorías e investigaciones actuales. Sin embargo, el conocimiento teórico del cuidado inició en la década de los 50 con Madeleine Leininger, que planteó que el conocimiento de la estructura cultural y social de una comunidad, grupo o individuo puede definir el logro de objetivos en las prácticas asistenciales de enfermería.

Patricia Larson (21) define al cuidado de enfermería como: " Aquellas acciones que transmiten emociones, confianza y seguridad al paciente" y se evalúa por medio de los objetivos del cuidado de enfermería, los cuales son: Accesibilidad, Explica y Facilita, Conforta, Se Anticipa, Mantiene una relación de Confianza, Seguimiento y Monitoreo.

Jean Watson (22) refiere que el cuidado de enfermería es un proceso entre dos personas con dimensión propia y personal, así, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre dos personas muy importantes (enfermera- paciente). Según su teoría, la enfermera no solo debe tener conocimientos científicos y técnicos sino también convertirse en un agente humanitario y moral, generando un nexo hacia un compromiso profesional fundamentado en la ética siendo un agente estimulante y sustancial en todo el proceso de cuidado con conocimiento amplio del ser humano que le



permita reconfortar, tener compasión y empatía, que no solamente beneficie al paciente sino también, que promueva el crecimiento espiritual de la enfermera afianzando sus propios valores y creencias.

Leninger (23), lo definió como la parte central del cuerpo de conocimiento y la práctica de enfermería. En su teoría de los cuidados transculturales un espacio sensato de trabajo y estudio teniendo como eje el cuidado basado en la cultura, creencias de la salud o enfermedad, valores, hábitos y prácticas de las personas, con el fin de asistirles a conservar o recuperar su salud, enseñándoles hacer frente a sus discapacidades o a su muerte.

Para Henderson (24), la función única de una enfermera es asistir al ser humano sano o enfermo en la ejecución de aquellas actividades que contribuyen a su salud o a su recuperación que realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o los conocimientos necesarios, los mismos que le ayudaran a obtener su autonomía lo más pronto posible. La autora identifico tres niveles en los que la enfermera se desarrolla: 1. Sustituta, 2. colaboradora y 3. compañera del paciente.

De esta manera logro explicar la gran trascendencia del cuidado, años después la misma autora concretaría su teoría refiriéndose a la práctica de enfermería con la siguiente afirmación: “La diversidad y cualidad del servicio está limitado únicamente por la imaginación y la capacidad de la enfermera que lo interpreta”.

Patricia Benner (25), concibe al cuidado de enfermería como una construcción de saberes que requieren competencias del Ser, el saber y el saber hacer, los cuales se hacen propias de cada persona que cuida. Esto le permitirá un constante desarrollo y crecimiento profesional, también personal. Benner, asevera que la enfermera tiene que superar una serie de niveles para llegar a ser una experta (Principiante, principiante avanzada, competente, eficiente y experta), teniendo en cuenta que tendrá que pasar por situaciones complejas

que finalmente fortalecerá habilidades propias del cuidado tales como la intuición, la empatía, la compasión, la cordialidad y además la respuesta rápida ante situaciones adversas y de crisis como son las emergencias en niños.

### ***Enfermería pediátrica***

Se encarga de proporcionar atención médica a bebés, niños y adolescentes hasta los 16 años de edad. Aplican su conocimiento especializado para satisfacer las necesidades particulares de los niños. Pueden trabajar con los pacientes que tienen una enfermedad o lesión de duración variable, o con niños que tienen discapacidades.

Los enfermeros pediátricos también trabajan en estrecha colaboración con las familias y cuidadores de los niños, de tal manera que es muy recomendable que adopte una actitud de empatía con los progenitores para así facilitar los cuidados sanitarios dirigidos al niño.

El personal de enfermería tiene que trabajar con la familia, señalando sus propósitos y necesidades y planificar las intervenciones de la mejor manera posible para solucionar los problemas definidos. La enfermera debe emplear sus conocimientos para adecuar los procedimientos usados de manera que consiga el mayor bienestar físico y emocional del niño.

### ***Emergencia pediátrica***

Es el servicio que inicialmente recibe a aquel niño que presenta algún daño o alteración en su salud, cumpliendo los más altos estándares de calidad y eficacia (26)

Según la Superintendencia Nacional de Salud en referencia a la aplicación de la Ley de Salud N°29414, que ordena el derecho de las personas a los servicios de Salud en la cual refuerza la ley de emergencia “Que toda persona tiene derecho a recibir atención inmediata y sin previo pago cuando este en situación de emergencia o en caso de un parto” (27).

### ***Paciente pediátrico***

Es la persona en edad pediátrica, que obtiene servicios de salud ya sea de un médico u otro profesional, lo cual puede conllevar a recibir algún tratamiento o una intervención

### ***Calidad de atención***

Se entiende como la atención humanizada, oportuna, eficiente, continua y personalizada que ofrece el profesional de enfermería, conforme a los modelos definidos para un desempeño profesional responsable y competente. Es la orientación del cuidado de enfermería para brindar asistencia efectiva y eficiente a la comunidad, a la persona y la familia, fundamentada en los valores y estándares sociales, científicos, técnicos, humanos y éticos (28)

La calidad del cuidado, según Amador Cenia, es como el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al paciente e implica el conocimiento tanto de necesidades del paciente y la planeación del cuidado para satisfacer la misma (29)

### ***Importancia de la calidad de atención***

La calidad de atención tiene como finalidad mejorar el estado de salud del paciente hospitalizado. El profesional de enfermería realiza actos humanos para mejorar el estado del paciente, apoyar en la recuperación y en la adaptación a la sociedad, manteniendo la vida y la salud de forma continua (30).

## **2.2.2. Factores asociados a la atención**

### ***Humano***

Para el Ministerio de Salud la dimensión Técnico-Científica (31), está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud. Sus características básicas son:

Efectividad, referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población. o Eficacia, referida al logro de los objetivos en la

prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Integridad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante (31).

### ***Técnico científico***

Para Dueñas (32), la dimensión técnica se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud, en la búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente considerando los principios éticos y el riesgo-beneficio; así como el del análisis de la efectividad de las intervenciones que era el interés fundamental de Codman a principios de siglo.

Para el Ministerio de Salud la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud. Sus características básicas son: o Efectividad, referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población. o Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. o Eficiencia, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. o Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. o Integridad, que el usuario reciba las

atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante (30).

### ***Entorno***

Nightingale creía que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable. Su teoría se basa que dentro de los cinco componentes esenciales de la salud ambiental tenemos el aire puro, agua pura, alcantarillado eficaz, limpieza y luz, entre otros siguen manteniendo su vigencia hoy día, transcurridos 150 años (33).

Según el Ministerio de Salud, la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de 28 comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (33).

### ***Rol de enfermería***

De acuerdo con Triana el rol de enfermera tiene la capacidad de cuidar a personas y comunidades de diferentes orígenes, por lo que la enfermería es una disciplina profesional que incluye la promoción de la salud, la atención a los discapacitados e incluso a los moribundos y con gran relevancia la mediación para la prevención de enfermedades. También la enfermera debe ser capaz de cuidar a las personas que lo ameriten garantizando el bienestar y la seguridad de las personas con el fin primordial de mejorar la salud (34)

- Asistencial: comprenden dos elementos, la cooperación y la autonomía, esto es porque en la parte asistencial se evidencia una correspondencia hacia otros profesionales de la salud, y las decisiones que están en el deber de tomar para realizar actividades y ejecutarlas.
- Administrativo: se relaciona a la gestión que realiza el profesional en cuanto a la efectividad de sus acciones para lograr una buena atención al paciente.

- Social: el profesional de enfermería promueve la salud mediante la promoción, realiza campaña de prevención de enfermedades para la comunidad en general.
- Investigador: trata de la implementación de programas, estrategias e ideas en temas de salud para el bien común.

Son funciones básicas que debe aplicar el profesional de enfermería en su labor diario, para satisfacer las necesidades del paciente y reducir complicaciones en la mejoría de su salud (35).

### **2.2.3. Satisfacción**

#### ***Definición***

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como de admitir que la habilidad y destreza del profesional de enfermería en la atención que brinda con la calidad y el cuidado proveyendo las necesidades del usuario, satisfágalas expectativas del usuario. En este sentido, “se considera que las madres satisfechas cumplirán con llevar a sus niños al control de crecimiento y desarrollo y ayudarán con el aporte de información oportuna, y atención adecuada de sus niños” (36).

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativa y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre lo general y lo específico, así (36):

- Satisfacción General, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos (36).

- Satisfacción Específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos (36).

Según la (Organización Mundial de la Salud) OMS, la calidad de atención podría ser comprendida como adecuado desempeño de las intervenciones consideradas como seguras, económicamente accesibles a la sociedad y que son capaces de producir impactos sobre la tasa de mortalidad.

La OMS, por otro lado, destaca que la calidad debe tomar en cuenta la perspectiva global del sistema de salud, para que así se refleje de mejor manera la preocupación por los resultados obtenidos, tanto por los usuarios de los servicios como por las comunidades en su totalidad (OMS, WHO, 2006).

### ***Dimensiones***

Avedis Donabedian propone tres dimensiones: la dimensión técnica de la atención, las relaciones interpersonales, que establece el vínculo entre profesional y usuario y el entorno donde se brinda la atención (37).

**a. Técnico- científico.** “Son los aspectos del conocimiento tanto en lo teórico como en el práctico del profesional en la atención” (37). Sus Características son:

- Efectividad, es la capacidad de conseguir los resultados esperados para el cuidado de la población.
- Eficacia, conseguir las metas establecidas en el cuidado que brindamos, respetando y aplicando correctamente las normas técnicas regidas para la prestación del servicio.
- Eficiencia, uso correcto de los materiales o instrumentos para el cuidado del usuario y obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación que se brinda de manera permanente para el logro de los objetivos.

- Seguridad, donde se busca minimizar el riesgo en el proceso de atención.
  - Integralidad, es la capacidad de resolver los problemas que el usuario requiere para su cuidado de la salud (37)
- b. Humano.** Referida a la relación del profesional de enfermería con el usuario de la atención” (37). Sus características son:
- Respeto a su cultura, idiosincrasia y a las particularidades del usuario.
  - Información clara, sencilla, verdadera oportuna y adecuada para el usuario que es atendido.
  - Interés por las necesidades que requiere en el momento de su atención el usuario (37).
- c. Entorno.** Referida a disposiciones que la institución brinda para la prestación de los servicios (37).
- Donde se busca que el lugar de la atención brinde privacidad, limpieza, orden, iluminación y confianza en la prestación del servicio (37).

### ***Factores***

De acuerdo con estos estudios, existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Dentro de ellos se pueden destacar:

- Factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado civil, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones sobre los servicios de salud y el proceso salud-enfermedad), experiencia previa con el servicio (positiva o negativa).



- Factores familiares / sociales: experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares, de la red social circundante; conducta y concepción del entorno familiar/social sobre el proceso salud-enfermedad
- Factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolutividad del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, comodidad del local, privacidad, etc.) (Palacín y Darras, 2005).
- Otros factores que pueden incluirse en este contexto son: calidad de atención, recurso humano profesional, las expectativas del usuario.

### 2.3. Definición de términos básicos

- Atención en salud.** “Conjunto de procesos conductuales que se llevan a cabo con las prestaciones de cuidados en salud a los usuarios, grupos familiares, a una comunidad y/o una población” (38).
- Calidad de atención.** “Intervención que espera maximizar una medida de bienestar que comprenda la satisfacción del paciente después que se hace el balance entre las pérdidas y las ganancias esperadas que ocurren durante el proceso de atención”; también refiere que “La calidad se resume como el tratamiento que puede lograr equilibrio entre beneficios de salud y riesgos” (39).
- Cuidado de enfermería.** Actividad que se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o procedimientos y en la relación interpersonal, caracterizándose por una actitud con valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida (40).

- d. Factores asociados.** “Característica o circunstancia detectable en individuos o en grupos, asociada con una probabilidad incrementada de experimentar un daño a la salud” (19) (41).
- e. Insatisfacción.** Las expectativas de los pacientes no son cubiertas o no son atendidas (42)
- f. Satisfacción.** “Indicador de calidad de atención que recibe el usuario, también valora las expectativas de cómo debería ser la atención y otras dimensiones que van más allá de encontrarse sano” (43)
- g. Satisfacción completa.** Satisfacción donde se cubren en su totalidad las expectativas de los pacientes a cerca de la de atención (42).
- h. Satisfacción parcial.** Satisfacción donde se cubre en forma parcial o moderada las expectativas de los pacientes acerca de la atención (42).
- i. Servicio de hospitalización.** Servicio destinado al internamiento de pacientes, previa autorización del médico tratante, para establecer un diagnóstico, recibir tratamiento y dar seguimiento a su padecimiento (40).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Los factores calidad de atención, condiciones del entorno, apoyo psicosocial, comunicación y relación del servicio hospitalario se asocian significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- El nivel de satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños en el Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023, es parcial
- Los factores que se asocian a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023 son determinantes.

- El factor calidad de atención se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023
- El factor condiciones del entorno se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.
- El factor apoyo psicosocial se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023
- El factor comunicación y relación se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023.

## **2.5. Identificación de variables**

- **Variable 1.** Factores asociados al servicio hospitalario
- **Variable 2.** Satisfacción materna

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

### 2.6.1. Variable 1: Factores asociados al servicio hospitalario

**Cuadro 1** Operacionalización de la variable Factores asociados

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala/ Medición
<b>Factores asociados al servicio hospitalario</b>	Calidad de la Atención	• Profesionalismo y competencia técnica	NOMINAL
		• Empatía y trato humanizado	
		• Comunicación clara y efectiva	
		• Disponibilidad y tiempo de atención	
		• Confianza generada en la madre	
		• Accesibilidad a servicios	
	Condiciones del entorno	• Seguridad percibida	Determinantes
		• Comodidad	
		• Equipamiento y materiales	
		• Organización y gestión	
	Apoyo Psicosocial	• Calidad del apoyo	No Determinantes
		• Atención integral	
		• Acompañamiento	
		• Educación y orientación	
	Comunicación y relación	• Empatía y atención personalizada	
		• Calidad de la comunicación	
		• Habilidad de escucha	
		• Disponibilidad del personal	

### Definición conceptual

Característica o circunstancia detectable en individuos o en grupos, asociada con una probabilidad incrementada de experimentar un daño a la salud” (44).

### Definición operacional

Conjunto de factores tanto profesionales, institucionales, recursos disponibles y de apoyo que determinan la calidad de servicio prestados por el hospital a los pacientes y acompañantes. Evaluada en escala nominal en determinante y no determinante.

#### 2.6.2. Variable 2: Satisfacción materna

**Cuadro 2** Operacionalización de la variable Satisfacción materna

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala/ Medición
<b>Satisfacción materna</b>	Acceso a servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Horario de atención</li><li>• Recurso humano</li><li>• Interconsultas</li><li>• Flexibilidad en los servicios</li></ul>	ORDINAL
	Atención profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cognitiva</li><li>• Procedimental</li><li>• Actitudinal</li></ul>	
	Recursos y ambiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipamiento y materiales</li><li>• Condiciones de comodidad e higiene</li></ul>	
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad percibida</li><li>• Comodidad de las instalaciones</li></ul>	Completa
			Parcial
			Insatisfacción
	Satisfacción emocional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompañamiento psicológico o espiritual</li><li>• Sensibilidad del personal</li><li>• Redes de apoyo</li><li>• Espacios y tiempos</li></ul>	
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información clara Comprensible</li><li>• Toma de decisiones</li><li>• Interacción</li></ul>	

### **Definición conceptual**

Indicador que se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia de los profesionales de enfermería y esta a su vez, guarda relación con las cualidades personales a fin de interactuar (45).

### **Definición operacional**

Está vinculada con la cantidad y calidad de atención que se brinda al paciente pediátrico, tomando en cuenta la expresión emitida por la madre sobre el nivel de complacencia respecto a dicha atención brindada; con su escala de medición ordinal: Completa, parcial e insatisfacción.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

El presente estudio de investigación se encuadra en el tipo de Investigación Básica, debido a la persecución de propósitos teóricos, incrementar el acervo cognitivo de una determinada teoría (46).

De la misma manera, de acuerdo con Hernández, et al. se tiene:

- **Analítica.** Por la presencia de dos o más variables, admite el análisis entre las variables en estudio (47).
- **Prospectiva.** Según este tipo de estudio la planificación, así como su intervención parte del presente; lo que favorece la recopilación de información a partir de fuente primaria (47).
- **Observacional.** Estos tipos de estudio no permiten la manipulación deliberada de las variables en estudio (47).

#### Enfoque de la investigación

El estudio está orientado en el enfoque cuantitativo, según Supo (2024) “la información o datos recolectados se analizan y se ponen a prueba en base a mediciones y análisis estadísticos” (48).

### 3.2. Nivel de investigación

Nuestra investigación tomó el nivel relacional, el cual, de acuerdo con Supo (2024) se sustenta en que “están basadas en el establecimiento de relación entre las variables que se estudian” (49).

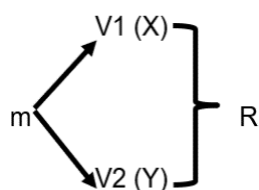
### 3.3. Métodos de investigación

El presente estudio se sustenta en el método analítico - sintético, fundamentado en aquel “el análisis de contenidos en la teoría científica y el método estadístico para los reportes cuantitativos” (50). Asimismo, para el reporte de resultados se empleó como método auxiliar, el método estadístico (51).

### 3.4. Diseño de investigación

El diseño el no experimental fue el diseño empleado en el presente estudio; este diseño se sustenta como “método o técnica que elige todo investigador para manejar de manera adecuada la problemática de investigación” (47). Estos tipos de diseño desde luego, no permiten la manipulación deliberada de las variables.

El diseño es el siguiente:



Donde:

m	muestra
V1, V2	Variable 1 y 2
O	medición
R	Relación entre variables.



### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

Entendiendo a población como aquella “totalidad de elementos con características similares, sobre las cuales se quiere hacer inferencia” (52); en ese contexto, nuestra población de estudio lo conforman 140 madres de menores, hijos hospitalizados en el servicio de pediatría durante el 2023 (53).

#### 3.5.2. Muestra

“El subconjunto de la población, cuya característica es la representatividad del conjunto, el cual es extraído a través de técnicas de selección” (50) se denomina muestra. En ese contexto, en esta investigación la muestra está conformada por madres de menores, hijos hospitalizados en el servicio de pediatría durante el 2023 (48).

La Fórmula para población finita se empleó en la selección de la muestra; asimismo, la selección de nuestra muestra se desarrolló bajo técnica estadística probabilística del tipo aleatorio simple (54):

$$n = \frac{(z^2 \times N \times p \times q)}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

Z= Nivel de confianza deseada e = Nivel de error dispuesto a cometer

n = 65

Asimismo, dentro del estudio se consideró ciertos criterios de selección; entre ellos:

### **Criterios de inclusión**

- Madres con hijos quienes cuentan con hospitalización en el servicio de pediatría por espacio no menor a 5 días
- Madres con hijos que no presentan patologías incapacitantes.
- Madres con hijos quienes dieron consentimiento informado

### **Criterios de exclusión**

- Madres con hijos quienes cuentan con hospitalización en el servicio de pediatría por espacio menor a 5 días
- Madres con hijos que presentan patologías incapacitantes.
- Madres con hijos quienes no dieron consentimiento informado

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

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La encuesta. Esta técnica consiste en el conjunto de “Procedimientos en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos, conteniendo un conjunto de reactivos o cuestiones, cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada” (51).

### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

El cuestionario. es “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento ... se le llama cuestionario autoadministrado, debido a que, debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (55). Estos instrumentos, presentan “un grupo de interrogantes organizados y coherentes, estructurados y secuenciales en concordancia con lo planificado” (55).

En este estudio, Factores asociados al servicio hospitalario (escala de Likert), (ver anexo 01), tiene carácter estructurado, el mismo que abarca las dimensiones siguientes: calidad de atención, condiciones del entorno, apoyo psicosocial, comunicación y relación. Este cuestionario consta de 25 ítems, las

alternativas de respuestas de cada uno de los ítems planteados en este instrumento son entre 1 y 5; 1. Nunca. 2. Raras veces. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.

**Cuadro 3** *Baremo: factores asociados al servicio hospitalario*

Ítem	Total
Determinantes	76 – 125
Poco Determinantes	25 – 75

El cuestionario (escalas clásicas de actitud, tipo Likert) satisfacción materna (ver anexo 02), instrumento de carácter estructurado (56), abarca las siguientes dimensiones: acceso a servicios de salud, atención del profesional, recursos y ambiente, satisfacción emocional, información y comunicación; permitiéndonos recabar información de la variable aplicado a las madres de familia en estudio. considera 25 ítems, las alternativas para ambas variables oscilan entre 1 y 5; 1. Muy en Desacuerdo. 2. Desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De Acuerdo. 5. Muy de Acuerdo. Los baremos para valorar la escala de actitudes es el siguiente:

**Cuadro 4** *Baremo satisfacción materna*

Ítem	Valor
Completa	85 – 125
Parcial	60 – 84
Insatisfacción	25 – 59

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

- a. **Validez.** “Un instrumento es válido cuando mide realmente lo que pretende medir” (47); es así que, “un instrumento válido asegura que las mediciones

realizadas reflejen la realidad de la variable estudiada”. El presente estudio los instrumentos obtuvieron significativa concordancia entre evaluadores (coherencia, suficiencia, claridad y relevancia) ( $p < 0,05$ ). Dr. Johnny Walter Carbajal Jiménez, Mg. Saúl, Coronel Mateo, Mg. Katherine Sánchez García.

- b. Confiabilidad.** “Se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos con ese instrumento” (57). Es así que, “un instrumento confiable garantiza que estas mediciones sean consistentes en diferentes aplicaciones o bajo diferentes condiciones”. Los instrumentos investigación para recolección de información empleados en este estudio, fueron sometidos a prueba piloto; luego de su valoración mediante Alfa Cronbach y los baremos de los coeficientes para su valoración siguiente:

VALORES DEL COEFICIENTE ALFA CRONBACH	NIVELES
$\alpha = > 0.9 - 1$	Excelente
$\alpha = 0.8 < 0.9$	Bueno
$\alpha = 0.7 < 0.8$	Aceptable
$\alpha = 0.6 < 0.7$	Cuestionable
$\alpha = 0.5 < 0.6$	Pobre
$\alpha = < 0.5$	Inaceptable

Por su parte, la confiabilidad de los instrumentos es sometida a procedimientos estadísticos con el coeficiente Alfa de Cronbach, “fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad” (58).

**Cuadro 5** *Confiabilidad del cuestionario factores asociados al servicio hospitalario*

Estadística de fiabilidad para escala conocimientos en salud menstrual

Alfa de Cronbach	N de elementos
,80	25

**Cuadro 6** *Confiabilidad del cuestionario satisfacción materna*

Estadística de fiabilidad para la escala de autocuidado en salud menstrual

Alfa de Cronbach	N de elementos
,88	25

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

Dentro de este aspecto de la investigación se constató la integridad y el contenido de cada respuesta en cada uno de los instrumentos aplicados, se codificaron garantizando el anonimato y la confidencialidad de cada historia clínica empleada para el presente estudio. De la misma forma, se consideró la selección de técnicas pertinentes (de acuerdo al tipo de investigación, tipo de variables, así como el diseño de investigación y los objetivos de estudio), la limpieza y preparación de todos y cada uno de los datos recopilados, así como la selección de métodos de análisis apropiados, la interpretación de resultados y la documentación del proceso.

La transparencia y la replicabilidad son también aspectos importantes que se tuvo presente para garantizar la confiabilidad y validez de los hallazgos.

Empleando el software estadístico SPSS v.27, se generó una base de datos luego de haber recopilado y procesado la información. Seguidamente fueron sometidas a análisis y prueba de hipótesis para su reporte de los resultados hallados a través de tablas de contingencia y gráficos estadísticos.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

El presente estudio primariamente reporta un análisis descriptivo, el cual resume los datos utilizando medidas como la media, mediana, desviación estándar, etc.

Seguidamente, se presenta el análisis inferencial, el cual permite generalizar los resultados de la muestra a la población, utilizando pruebas estadísticas no paramétricas  $X^2$  de independencia y el coeficiente de correlación Tau C de Kendall, con un nivel de significancia de ,05 para la prueba de hipótesis para la evaluación de la dirección y fuerza de dicha correlación” (49).

Asimismo, se tuvo presente el análisis cualitativo, el mismo que implica la codificación de datos, la identificación de temas y patrones, y la interpretación de significados.

El tratamiento estadístico seleccionado se basó en las particularidades y características del estudio como la metodología empleada: variables de naturaleza cualitativa de escala de medición ordinal, nivel de investigación relacional y el enfoque de investigación cuantitativo (57).

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

El estudio, consideró aspectos y principios éticos en la investigación científica; respeto a la persona, búsqueda del bien, justicia, anonimato y confidencialidad como principios en las normas del investigador establecidos en el Reglamento de investigación de nuestra universidad (59), basadas en el consentimiento informado y la participación voluntaria.

Respeto a la persona. Implica obtener el consentimiento informado de los participantes, proteger su privacidad y confidencialidad, garantizar su derecho a retirarse de la investigación sin represalias.

Búsqueda del bien. La investigación debe aspirar a generar beneficios para la sociedad, minimizando los posibles daños o riesgos.

Justicia. La investigación debe ser equitativa en su diseño, implementación y resultados, evitando cualquier forma de discriminación o exclusión.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Descripción del trabajo de campo

El estudio de investigación se planificó e implementó durante el desarrollo del internado hospitalario en enfermería en el Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García de la ciudad de Cerro de Pasco, provincia y región Pasco en el año 2023; en la cual se recopiló información de fuente primaria de manera sistemática.

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

El proceso y análisis de los datos fue de manera electrónica mediante el empleo del software estadístico SPSS v.27 y Ms Excel 2019 para base de datos.

**Cuadro 7** Interpretación de la correlación

Rango	Interpretación
$\geq 0,70$	Correlación muy fuerte
$\geq 0,50 < 0,70$	Correlación sustancial (fuerte)
$\geq 0,30 < 0,50$	Correlación moderada
$\geq 0,10 < 0,30$	Correlación baja (débil)
$\geq 0,00 < 0,10$	Correlación despreciable (muy débil)

Fuente: (Sierra, 1999).

**Tabla 1** Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital

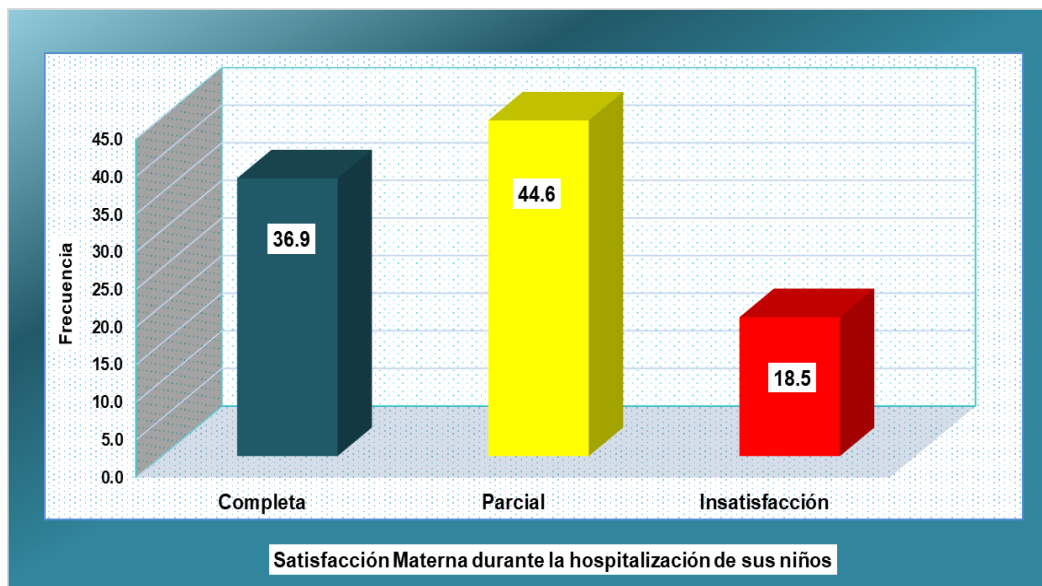
*Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

Satisfacción materna	Frecuencias	
	Nº	%
Completa	24	36.9
Parcial	29	44.6
Insatisfacción	12	18.5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario satisfacción materna

**Gráfico 1** Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños,

*Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*



Los resultados de la tabla 1 muestra al consolidado de la variable Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 44.6% de las madres manifestaron parcial satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; del mismo modo, un 36.9% de las madres manifestaron completa satisfacción durante la atención; mientras que, un 18.5% de ellas, manifestaron insatisfacción con la atención recibida durante el proceso de hospitalización de sus niños.

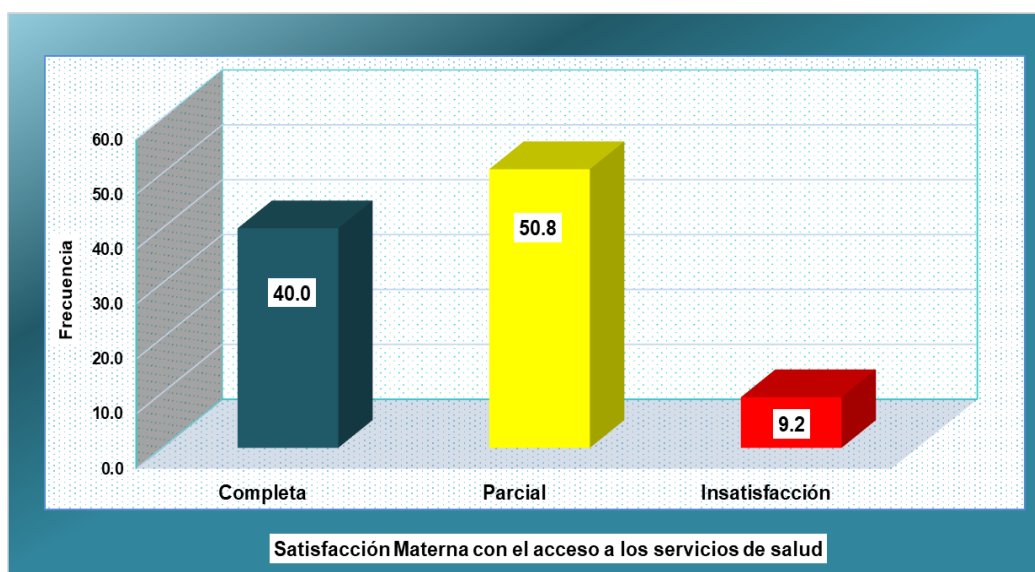


**Tabla 2** Satisfacción materna con el acceso a servicios de salud durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023

Satisfacción materna con el acceso a los servicios de salud	Frecuencias	
	Nº	%
Completa	26	40.0
Parcial	33	50.8
Insatisfacción	6	9.2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario satisfacción materna

**Gráfico 2** Satisfacción materna con el acceso a servicios de salud durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023



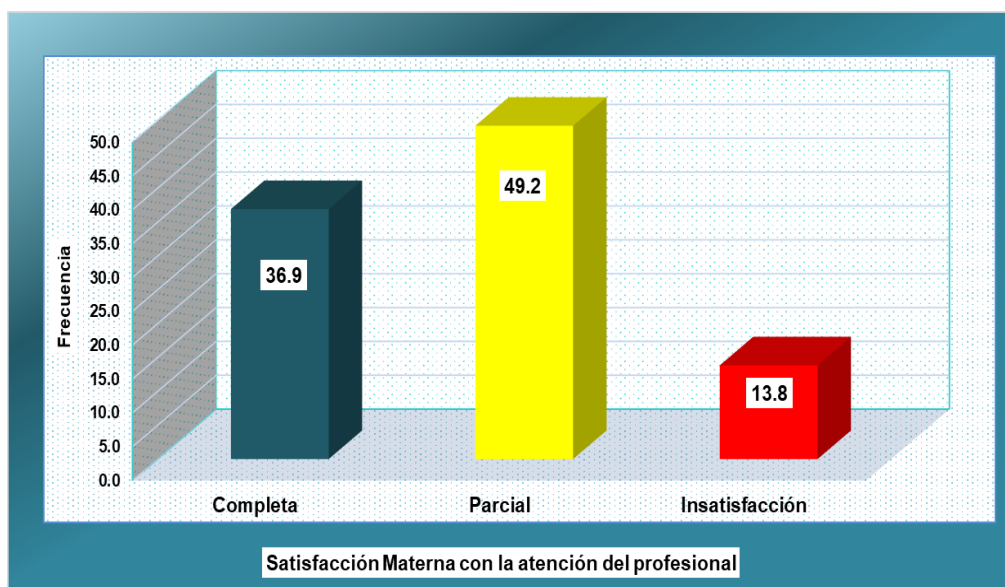
Los resultados de la tabla 2 muestra a la variable Satisfacción materna en su dimensión acceso a los servicios de salud durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 50.9% de las madres manifestaron parcial satisfacción con el acceso a los servicios de salud durante la hospitalización de sus niños; asimismo, un 40.0% de las madres manifestaron completa satisfacción; mientras que un 9.2% de ellas, manifestaron insatisfacción con dicho acceso.

**Tabla 3** *Satisfacción materna con la atención del profesional durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

Satisfacción materna con la atención del profesional	Frecuencias	
	Nº	%
Completa	24	36.9
Parcial	32	49.2
Insatisfacción	9	13.8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario satisfacción materna

**Gráfico 3** *Satisfacción materna con la atención del profesional durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*



Los resultados de la tabla 3 muestra a la variable Satisfacción materna en su dimensión atención del profesional durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella se aprecia que, el 49.2% de las madres manifestaron parcial satisfacción con la atención del profesional durante la hospitalización de sus niños; asimismo, un 36.9% de ellas manifestaron completa satisfacción; mientras que, un 13.8% de las madres manifestaron insatisfacción con la atención del profesional.

**Tabla 4** Satisfacción materna con los recursos y el ambiente hospitalario durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión

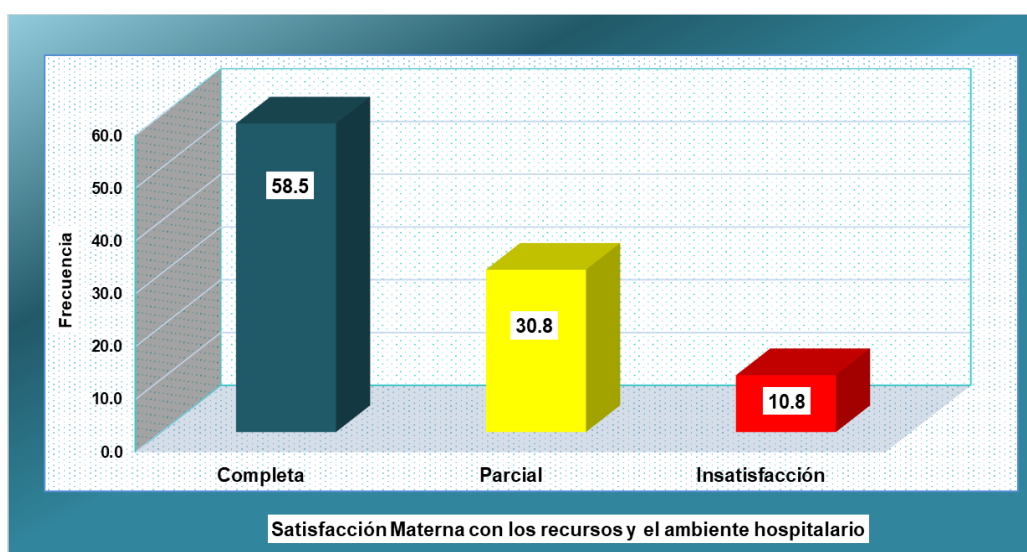
García – Pasco, 2023

Satisfacción materna con los recursos y el ambiente	Frecuencias	
	Nº	%
Completa	38	58.5
Parcial	20	30.8
Insatisfacción	7	10.8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario satisfacción materna

**Gráfico 4** Satisfacción materna con los recursos y el ambiente hospitalario durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión

García – Pasco, 2023



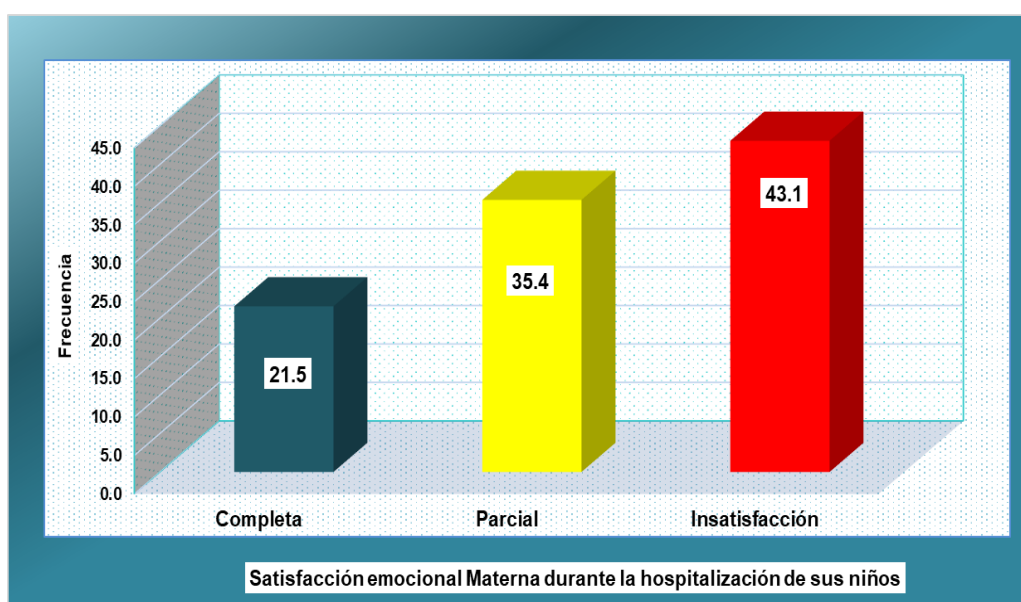
Los resultados de la tabla 4 muestra a la variable Satisfacción materna en su dimensión recursos y ambiente hospitalario durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella se aprecia que, el 58.5% de las madres manifestaron completa satisfacción con los recursos y el ambiente durante la hospitalización de sus niños; asimismo, un 30.8% de ellas manifestaron parcial satisfacción; mientras que, un 10.8% de las madres manifestaron insatisfacción con los recursos y el ambiente hospitalario.

**Tabla 5** Satisfacción emocional durante la hospitalización de sus niños,  
Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023

Satisfacción emocional durante la hospitalización	Frecuencias	
	Nº	%
Completa	14	21.5
Parcial	23	35.4
Insatisfacción	28	43.1
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario satisfacción materna

**Gráfico 5** Satisfacción emocional durante la hospitalización de sus niños,  
Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023



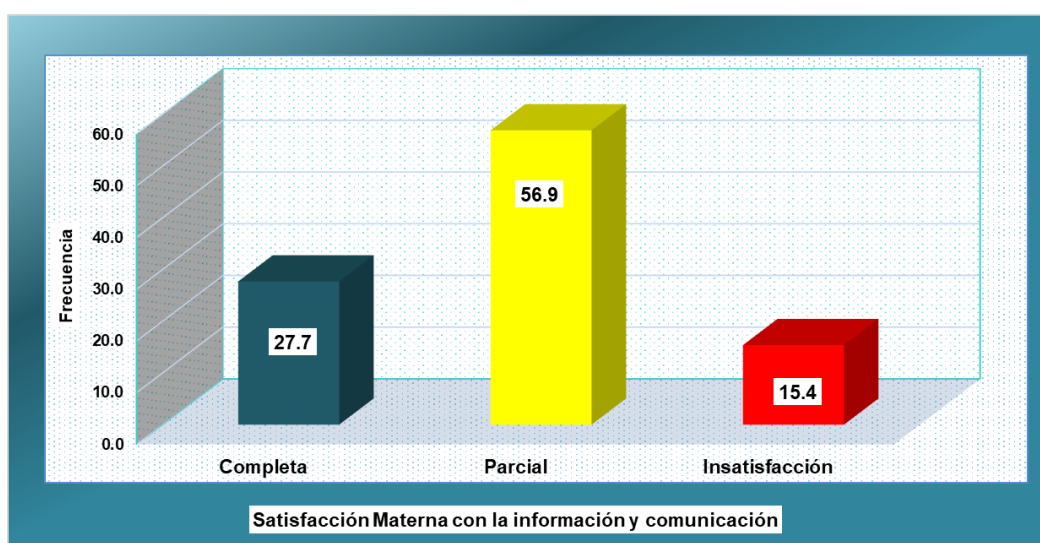
Los resultados de la tabla 5 muestra a la variable Satisfacción materna en su dimensión satisfacción emocional durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella se aprecia que, el 43.1% de las madres manifestaron completa insatisfacción emocional durante la hospitalización de sus niños; asimismo, un 35.4% de ellas manifestaron parcial satisfacción emocional; mientras que, un 21.5% de las madres manifestaron completa satisfacción emocional durante la hospitalización de sus niños.

**Tabla 6** Satisfacción materna con la información y comunicación durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023

Satisfacción materna con la información y comunicación	Frecuencias	
	Nº	%
Completa	18	27.7
Parcial	37	56.9
Insatisfacción	10	15.4
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario satisfacción materna

**Gráfico 6** Satisfacción materna con la información y comunicación durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023



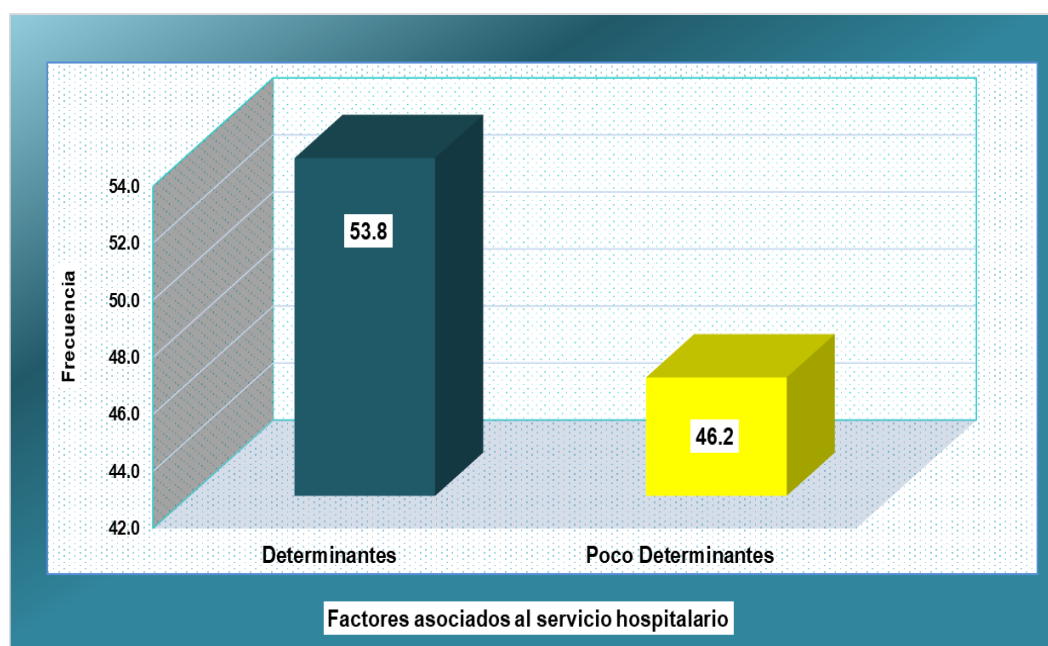
Los resultados de la tabla 6 muestra a la variable Satisfacción materna en su dimensión información y comunicación durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, allí se aprecia que, el 56.9% de las madres manifestaron parcial satisfacción con la información y comunicación durante la hospitalización de sus niños; asimismo, un 27.7% de ellas manifestaron completa satisfacción; mientras que, un 15.4% de las madres manifestaron insatisfacción con la información y comunicación hospitalaria.

**Tabla 7** Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños,  
Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023

Factores asociados al servicio hospitalario	Frecuencias	
	Nº	%
Determinantes	35	53.8
Poco Determinantes	30	46.2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados al servicio hospitalario

**Gráfico 7** Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños,  
Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023



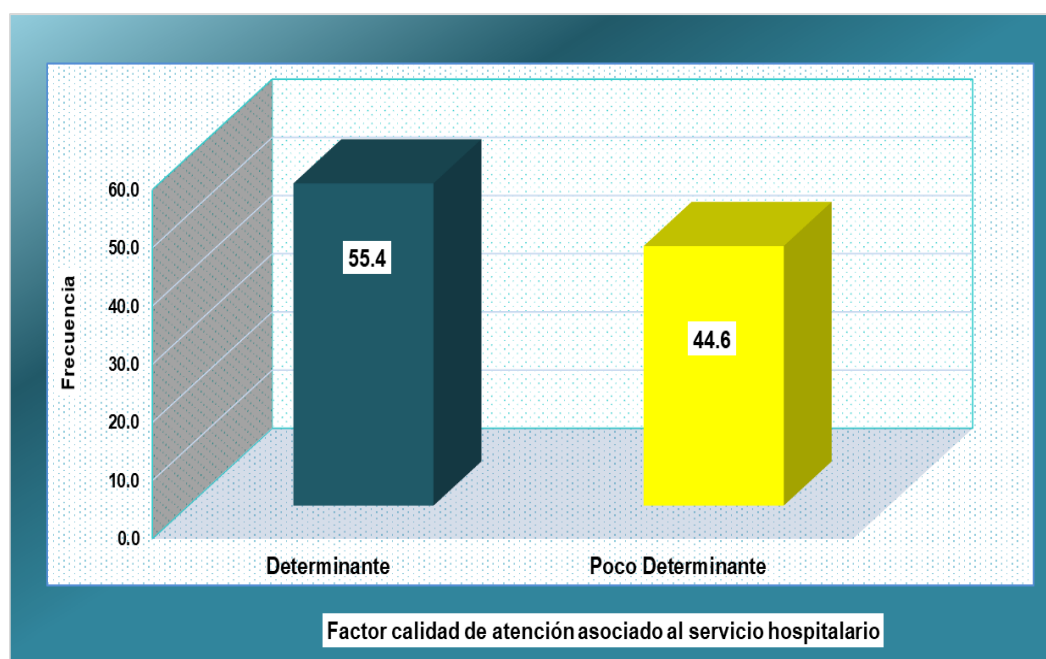
Los resultados de la tabla 7 muestra al consolidado de la variable Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 53.8% de las madres revelaron que existen factores que son determinantes en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 46.2% de ellas revelaron que los factores asociados durante la atención de sus niños, son poco determinantes durante el proceso de hospitalización.

**Tabla 8** *Factor calidad de atención asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

Factor calidad de atención asociado al servicio hospitalario	Frecuencias	
	Nº	%
Determinantes	36	55.4
Poco Determinantes	29	44.6
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados al servicio hospitalario

**Gráfico 8** *Factor calidad de atención asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*



Los resultados de la tabla 8 muestra a la dimensión calidad de atención de la variable Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 55.4% de las madres revelaron que el factor calidad de atención fue determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 44.6% de ellas revelaron que este factor asociado fue poco determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños.

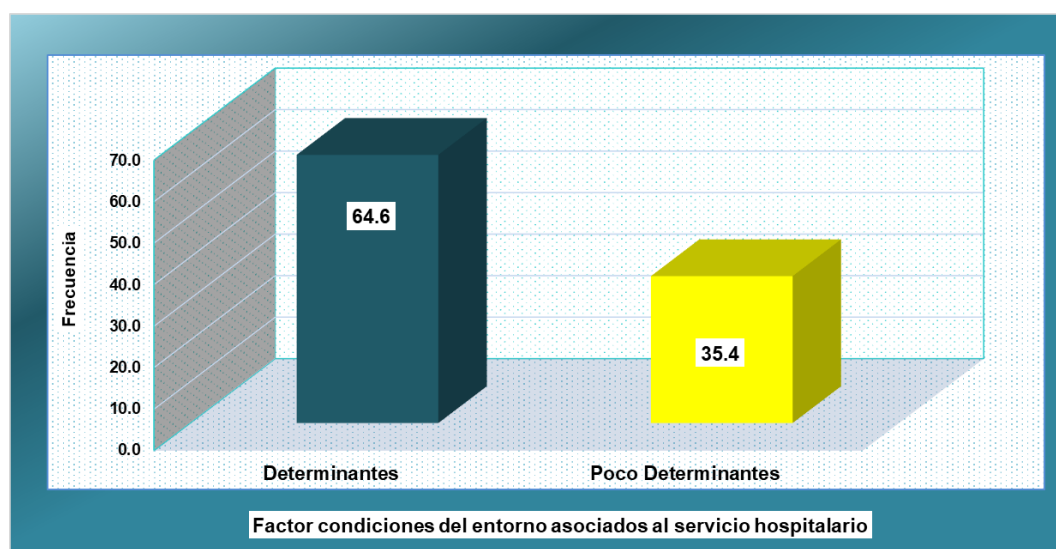


**Tabla 9** *Factor condiciones del entorno asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

Factor condiciones del entorno asociados al servicio hospitalario	Frecuencias	
	Nº	%
Determinantes	42	64.6
Poco Determinantes	23	35.4
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados al servicio hospitalario

**Gráfico 9** *Factor condiciones del entorno asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*



Los resultados de la tabla 9 muestra a la dimensión condiciones del entorno de la variable Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 64.6% de las madres revelaron que el factor condiciones del entorno fue determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 35.4% de ellas revelaron que este factor asociado condiciones del entorno fue poco determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños.

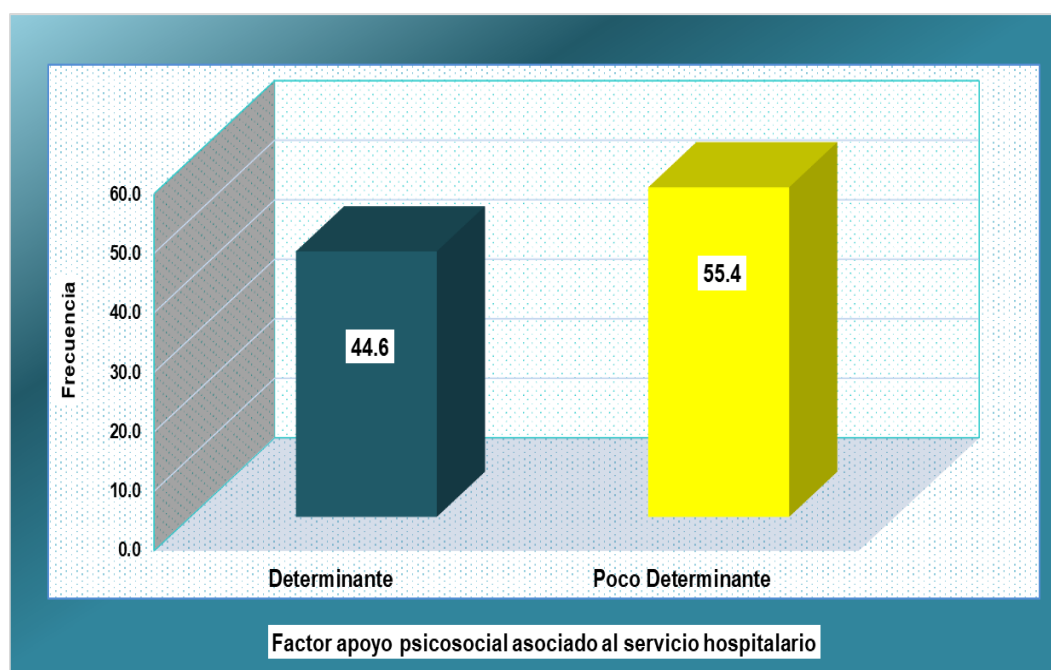


**Tabla 10** *Factor apoyo psicosocial asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

Factor apoyo psicosocial asociado al servicio hospitalario	Frecuencias	
	Nº	%
Determinantes	29	44.6
Poco Determinantes	36	55.4
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados al servicio hospitalario

**Gráfico 10** *Factor apoyo psicosocial asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*



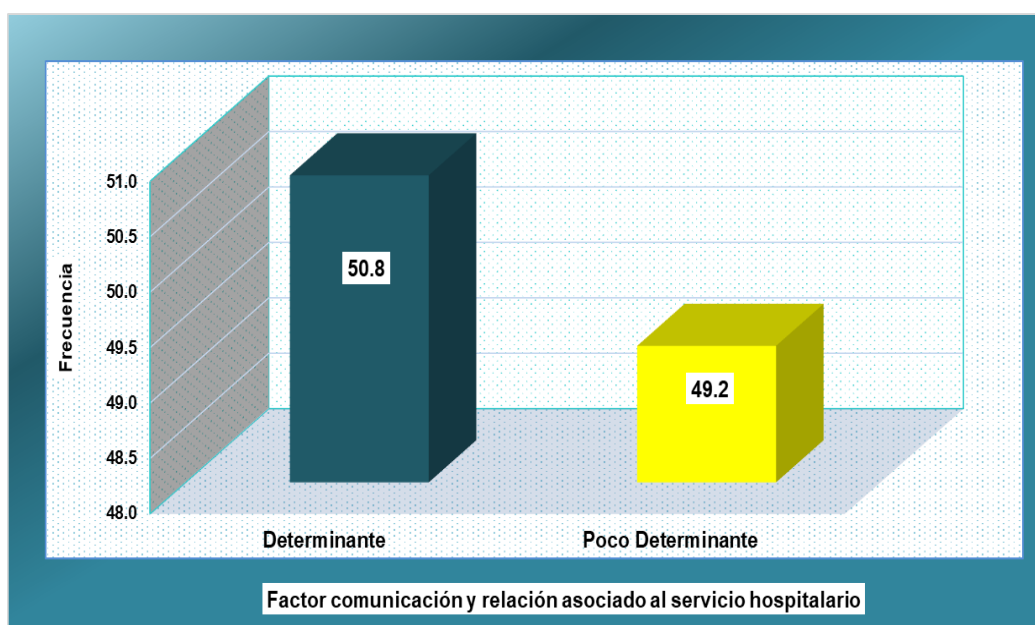
Los resultados de la tabla 10 muestra a la dimensión apoyo psicosocial de la variable Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 55.4% de las madres revelaron que el factor apoyo psicosocial fue poco determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 44.6% de ellas revelaron que este factor asociado fue determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños.

**Tabla 11** *Factor comunicación y relación asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

Factor comunicación y relación asociado al servicio hospitalario	Frecuencias	
	Nº	%
Determinantes	33	50.8
Poco Determinantes	32	49.2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados al servicio hospitalario

**Gráfico 11** *Factor comunicación y relación asociado al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*



Los resultados de la tabla 11 muestra a la dimensión comunicación y relación de la variable Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 50.8% de las madres revelaron que el factor comunicación y relación fue determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 49.2% de ellas revelaron que este factor asociado fue poco determinante durante el proceso de hospitalización.

**Tabla 12** Factor calidad de la atención asociado a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión

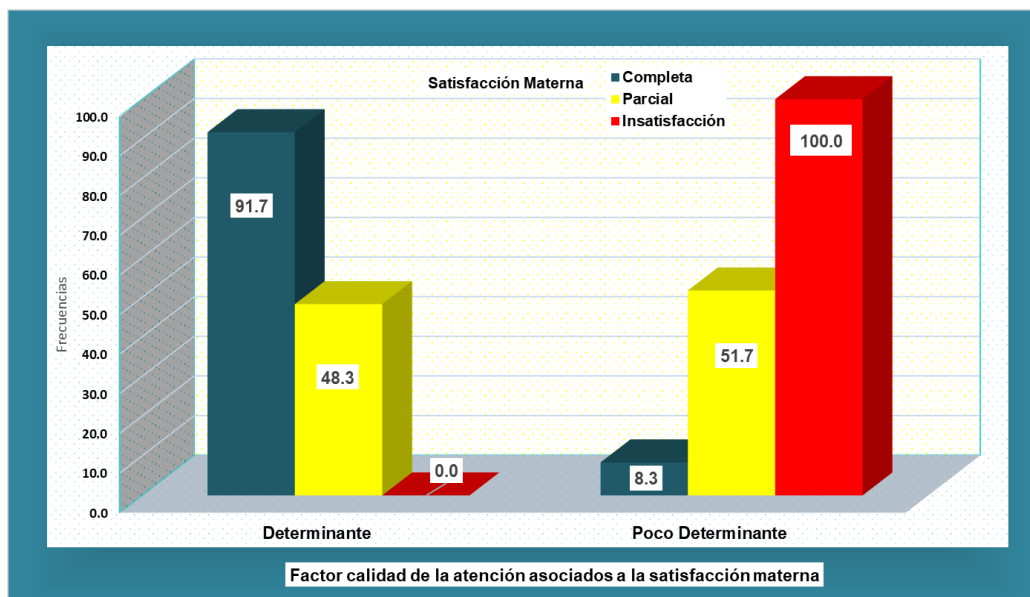
García – Pasco, 2023

Factor calidad de la atención	Satisfacción materna durante la hospitalización						TOTAL	
	Completa		Parcial		Insatisfacción			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Determinante	22	91.7	14	48.3	0	0.0	36	55.4
Poco Determinante	2	8.3	15	51.7	12	100.0	29	44.6
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados, satisfacción

**Gráfico 12** Factor calidad de la atención asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión

García – Pasco, 2023



Los resultados la presente tabla y gráfico 12 muestra al Factor calidad de la atención asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023; en primer plano, los resultados nos muestra a la dimensión calidad de la atención asociado

al servicio hospitalario, en ella podemos apreciar que, el 55.4% de las madres revelaron que el factor calidad de atención fue determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 44.6% de ellas revelaron que este factor asociado fue poco determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños.

En segundo plano, los resultados de la Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella se aprecia que, el 44.6% de las madres manifestaron parcial satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; del mismo modo, un 36.9% de las madres manifestaron completa satisfacción durante la atención; mientras que, un 18.5% de ellas, manifestaron insatisfacción con la atención recibida durante el proceso de hospitalización de sus niños.

De la relación entre aquellas madres quienes manifestaron satisfacción completa, un 91.7% de ellas, revelaron que el factor calidad de la atención fue determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 8.3% reveló que este factor fue poco determinante.

Asimismo, entre aquellas madres quienes manifestaron satisfacción parcial, un 51.7% de ellas, revelaron que el factor calidad de la atención fue poco determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 48.3% reveló que este factor fue determinante.

Por otra parte, entre aquellas madres quienes manifestaron insatisfacción, el 100.0% de ellas, revelaron que el factor calidad de la atención fue poco determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización.

Estos resultados nos indican que, mientras el factor calidad de la atención sea percibida factor determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será completa.

**Tabla 13** *Factor condiciones del entorno asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión*

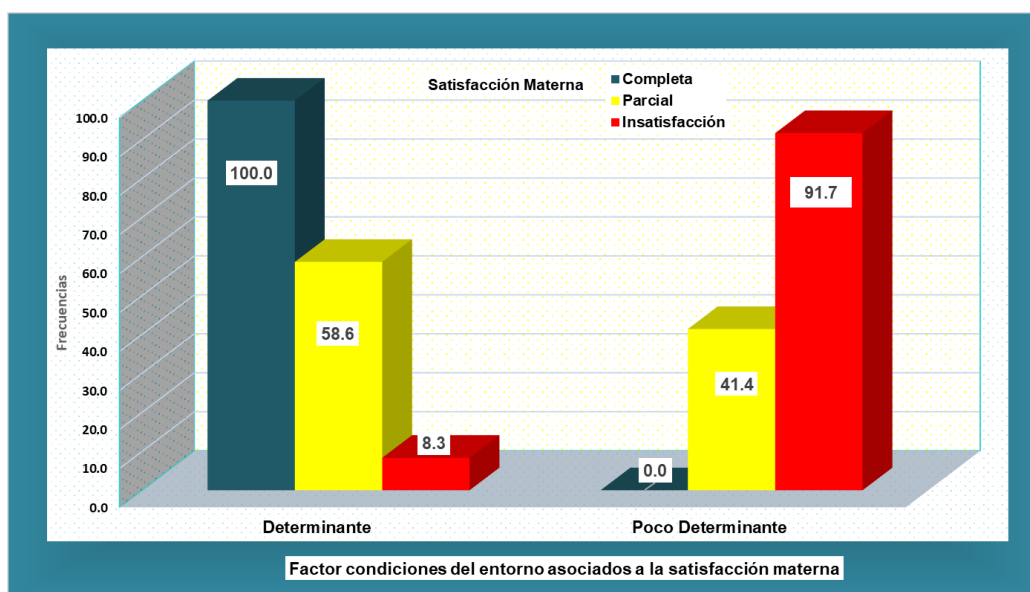
García – Pasco, 2023

Factor condiciones del entorno	Satisfacción materna durante la hospitalización						TOTAL	
	Completa		Parcial		Insatisfacción			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Determinante	24	100.0	17	58.6	1	8.3	42	64.6
Poco Determinante	0	0.0	12	41.4	11	91.7	23	35.4
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados, satisfacción

**Gráfico 13** *Factor condiciones del entorno asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión*

García – Pasco, 2023



Los resultados la presente tabla y gráfico 13 muestra al Factor condiciones del entorno asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023; en primer plano, los resultados nos muestra a la dimensión condiciones del entorno asociado al servicio hospitalario, en ella podemos apreciar que, el 64.6% de las madres revelaron que el factor condiciones del entorno fue

determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 35.4% de ellas revelaron que este factor asociado fue poco determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños.

En segundo plano, los resultados de la Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella se aprecia que, el 44.6% de las madres manifestaron parcial satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; del mismo modo, un 36.9% de las madres manifestaron completa satisfacción durante la atención; mientras que, un 18.5% de ellas, manifestaron insatisfacción con la atención recibida durante el proceso de hospitalización de sus niños.

De la relación entre aquellas madres quienes manifestaron completa satisfacción, el 100.0% de ellas, revelaron que el factor condiciones del entorno fue determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización.

Asimismo, entre aquellas madres quienes manifestaron parcial satisfacción, un 58.6% de ellas, revelaron que el factor condiciones del entorno fue determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 41.4% reveló que este factor fue poco determinante.

Por otra parte, entre aquellas madres quienes manifestaron insatisfacción, el 91.7% de ellas, revelaron que el factor condiciones del entorno fue poco determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 8.3% reveló que este factor fue determinante.

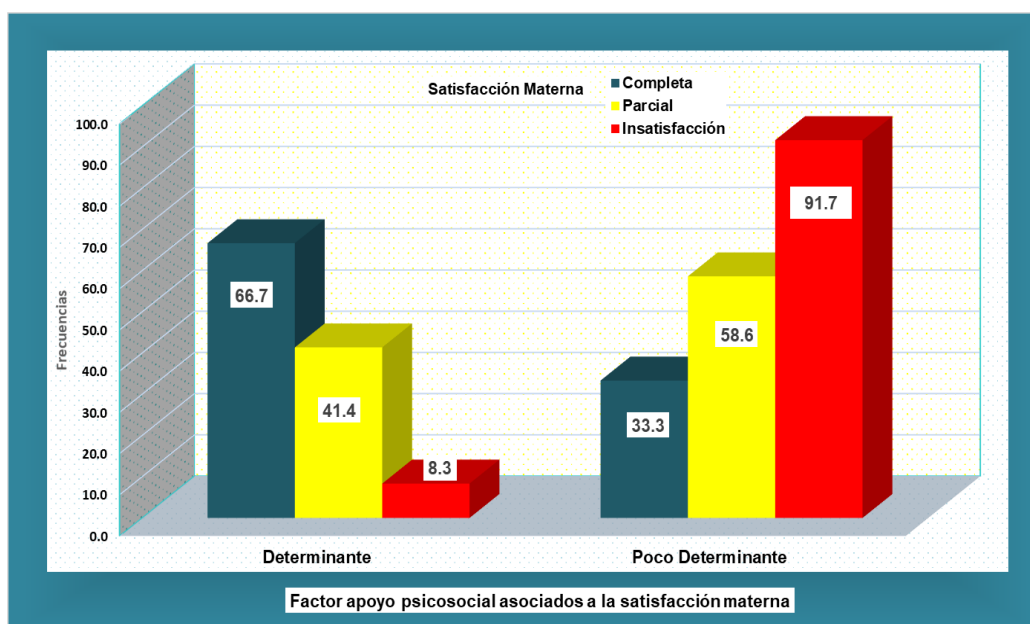
Estos resultados nos indican que, mientras el factor condiciones del entorno sea percibida como factor determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será completa.

**Tabla 14** *Factor apoyo psicosocial asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

Factor apoyo psicosocial	Satisfacción materna durante la hospitalización						TOTAL	
	Completa		Parcial		Insatisfacción			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Determinante	16	66.7	12	41.4	1	8.3	29	44.6
Poco Determinante	8	33.3	17	58.6	11	91.7	36	55.4
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados, satisfacción

**Gráfico 14.** *Factor apoyo psicosocial asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*



Los resultados la presente tabla y gráfico 14 muestra al Factor apoyo psicosocial asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023; en primer plano, los resultados nos muestra a la dimensión apoyo psicosocial asociado al servicio hospitalario, en ella podemos apreciar que, el 55.4% de las madres

revelaron que el factor apoyo psicosocial fue poco determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 44.6% de ellas revelaron que este factor asociado fue determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños.

En segundo plano, los resultados de la Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella se aprecia que, el 44.6% de las madres manifestaron parcial satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; del mismo modo, un 36.9% de las madres manifestaron completa satisfacción durante la atención; mientras que, un 18.5% de ellas, manifestaron insatisfacción con la atención recibida durante el proceso de hospitalización de sus niños.

De la relación entre aquellas madres quienes manifestaron satisfacción completa, un 66.7% de ellas, revelaron que el factor apoyo psicosocial fue determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 33.3% reveló que este factor fue poco determinante.

Asimismo, entre aquellas madres quienes manifestaron satisfacción parcial, un 58.6% de ellas, revelaron que el factor apoyo psicosocial fue poco determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 41.4% reveló que este factor fue determinante.

Por otra parte, entre aquellas madres quienes manifestaron insatisfacción, el 91.7% de ellas, revelaron que el factor apoyo psicosocial fue poco determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 8.3% reveló que este factor fue determinante.

Estos resultados nos indican que, mientras el factor apoyo psicosocial sea percibida como factor poco determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será parcial y/o de insatisfacción.



**Tabla 15** Factor comunicación y relación asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión

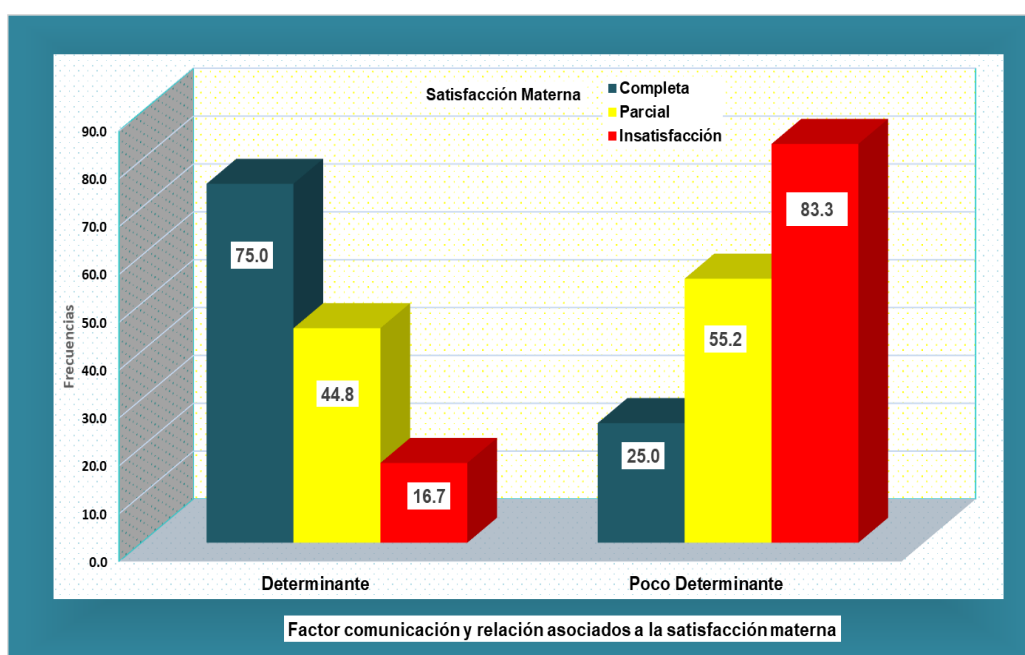
García – Pasco, 2023

Factor comunicación y relación	Satisfacción materna durante la hospitalización						TOTAL	
	Completa		Parcial		Insatisfacción			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Determinante	18	75.0	13	44.8	2	16.7	33	50.8
Poco Determinante	6	25.0	16	55.2	10	83.3	32	49.2
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados, satisfacción

**Gráfico 15** Factor comunicación y relación asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión

García – Pasco, 2023



Los resultados la presente tabla y gráfico 15 muestra al Factor comunicación y relación asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023; en primer plano, los resultados nos muestra a la dimensión comunicación y relación asociado al servicio hospitalario, en ella podemos apreciar que, el

50.8% de las madres revelaron que el factor comunicación y relación fue determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 49.2% de ellas revelaron que este factor asociado fue poco determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños.

En segundo plano, los resultados de la Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella se aprecia que, el 44.6% de las madres manifestaron parcial satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; del mismo modo, un 36.9% de las madres manifestaron completa satisfacción durante la atención; mientras que, un 18.5% de ellas, manifestaron insatisfacción con la atención recibida durante el proceso de hospitalización de sus niños.

De la relación entre aquellas madres quienes manifestaron satisfacción completa, un 75.0% de ellas, revelaron que el factor comunicación y relación fue determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 25.0% reveló que este factor fue poco determinante.

Asimismo, entre aquellas madres quienes manifestaron satisfacción parcial, un 55.2% de ellas, revelaron que el factor comunicación y relación fue poco determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 44.8% reveló que este factor fue determinante.

Por otra parte, entre aquellas madres quienes manifestaron insatisfacción, el 83.3% de ellas, revelaron que el factor comunicación y relación fue poco determinante en su satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que un 16.7% reveló que este factor fue determinante.

Estos resultados nos indican que, mientras el factor comunicación y relación sea percibida como factor determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será completa.

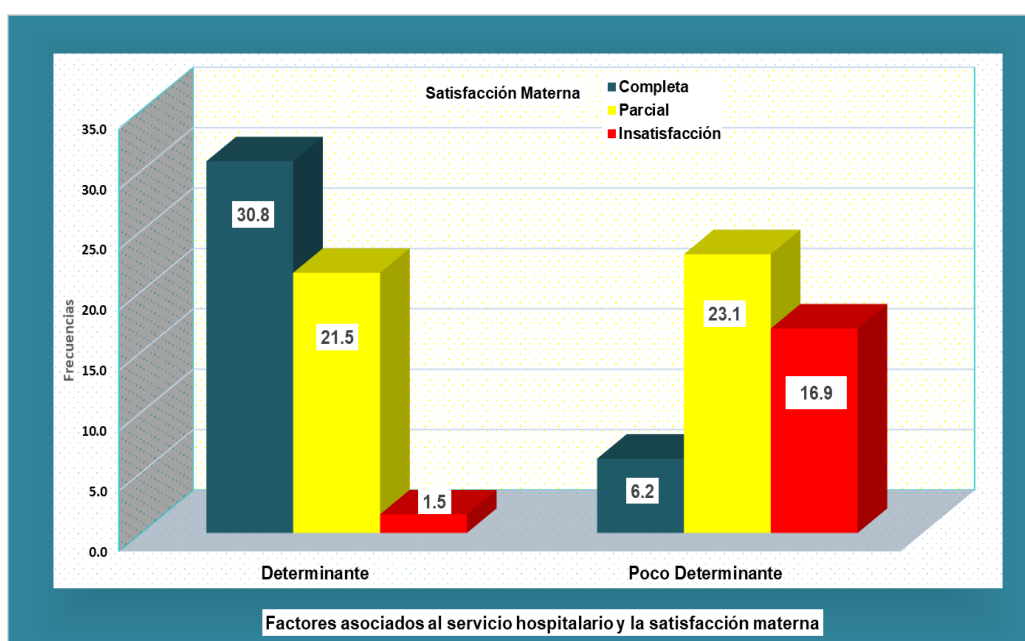
**Tabla 16** Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión

García – Pasco, 2023

Factores asociados al servicio hospitalario	Satisfacción materna durante la hospitalización						TOTAL	
	Completa		Parcial		Insatisfacción			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Determinante	20	30.8	14	21.5	1	1.5	35	53.8
Poco Determinante	4	6.2	15	23.1	11	16.9	30	46.2
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>36.9</b>	<b>29</b>	<b>44.6</b>	<b>12</b>	<b>18.5</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario factores asociados, satisfacción

**Gráfico 16** Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023



Los resultados la presente tabla y gráfico 16 muestra a los Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023; en primer plano, los resultados nos muestra a la variable Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, en ella podemos

apreciar que, el 53.8% de las madres revelaron que existen factores que son determinantes en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 46.2% de ellas revelaron que los factores asociados durante la atención de sus niños, son poco determinantes durante el proceso de hospitalización.

En segundo plano, los resultados de la Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella se aprecia que, el 44.6% de las madres manifestaron parcial satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; del mismo modo, un 36.9% de las madres manifestaron completa satisfacción durante la atención; mientras que, un 18.5% de ellas, manifestaron insatisfacción con la atención recibida durante el proceso de hospitalización de sus niños.

De la relación entre los factores asociados a la atención hospitalaria y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, de un total de 100.0% de madres, un 30.8% de ellas manifiestan satisfacción completa y ésta, se encuentra relacionados a factores asociados determinantes presentes durante la atención pediátrica.

Asimismo, de un total de 100.0% de madres, un 23.1% de ellas manifiestan parcial satisfacción durante la hospitalización de sus niños y ésta, se encuentra relacionados a presencia de factores asociados poco determinantes presentes durante la atención pediátrica.

Por otra parte, de un total de 100.0% de madres, un 21.5% de ellas manifiestan parcial satisfacción durante la hospitalización de sus niños y ésta, se encuentra relacionados a presencia de factores asociados determinantes presentes durante la atención pediátrica.

Estos resultados nos indican que, mientras el factor asociado sea percibido como factor determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será completa.

#### 4.3. Prueba de hipótesis

##### Contrastación de hipótesis Específica 1

###### a. Planteamiento de la Hipótesis Específica 1

**Ho:** El factor calidad de atención no se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023

**Ha:** El factor calidad de atención se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023

###### b. Significancia

$$\alpha = .05$$

###### c. Estadístico de prueba

$\chi^2$  de independencia

Tau C de Kendall

**Cuadro 8** *Factor calidad de atención asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

##### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,275 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	35,418	2	,000
Asociación lineal por lineal	27,804	1	,000
N de casos válidos	65		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,35.

##### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Factor Calidad de Atención * Satisfacción Materna	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,695	,082	8,482	,000
N de casos válidos		65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

#### d. Valor de prueba estadística

p-valor = .000

Tau C de Kendall = .695

#### e. Decisión estadística

Consecuentemente, la prueba de hipótesis  $X^2 = 28.275$  y con un p-valor = 0.000 estadísticamente nos confirma que el factor calidad de atención se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023; con un nivel de confianza del 95% y  $\alpha = 0.05$

Del mismo modo, el coeficiente Tau C de Kendall = .695 evidencia una relación directa y fuerte intensidad entre el factor calidad de atención y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

Estos resultados nos indican que, mientras el factor calidad de la atención sea percibida factor determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será completa. Pero esta relación puede verse afectada por otros factores que rodean a la atención hospitalaria.

#### f. Conclusión

- No aceptamos  $H_0$
- No rechazamos  $H_a$ .

## Contrastación de hipótesis Específica 2

### a. Planteamiento de la Hipótesis Específica 2

**Ho:** El factor condiciones del entorno no se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023

**Ha:** El factor condiciones del entorno se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023

### b. Significancia

$$\alpha = .05$$

### c. Estadístico de prueba:

$X^2$  de independencia

Tau C de Kendall

**Cuadro 9** *Factor condiciones del entorno asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,224 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	38,253	2	,000
Asociación lineal por lineal	29,629	1	,000
N de casos válidos	65		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,25.

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Factor Condiciones del Entorno * Satisfacción Materna	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%

### Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal    Tau-c de Kendall por ordinal	,688	,080	8,561	,000
N de casos válidos	65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

#### d. Valor de prueba estadística

p-valor = .000

Tau C de Kendall = .688

#### e. Decisión estadística

Consecuentemente, la prueba de hipótesis  $X^2 = 30.224$  y con un p-valor = 0.000 estadísticamente nos confirma que el factor condiciones del entorno se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023; con un nivel de confianza del 95% y  $\alpha = 0.05$

Del mismo modo, el coeficiente Tau C de Kendall = .688 evidencia una relación directa y fuerte intensidad entre el factor condiciones del entorno y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

Estos resultados nos indican que, mientras el factor condiciones del entorno sea percibida factor determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será completa. Pero esta relación puede verse afectada por otros factores que rodean a la atención hospitalaria.

#### f. Conclusión

- No aceptamos  $H_0$
- No rechazamos  $H_a$ .



### Contrastación de hipótesis Específica 3

#### a. Planteamiento de la Hipótesis Específica 3

**Ho:** El factor apoyo psicosocial no se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023

**Ha:** El factor apoyo psicosocial se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023

#### b. Significancia

$$\alpha = .05$$

#### c. Estadístico de prueba:

X<sup>2</sup> de independencia

Tau C de Kendall

**Cuadro 10** *Factor apoyo psicosocial asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,239 <sup>a</sup>	2	,004
Razón de verosimilitud	12,581	2	,002
Asociación lineal por lineal	10,974	1	,001
N de casos válidos	65		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,35.

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Factor Apoyo Psicosocial * Satisfacción Materna	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,435	,112	3,864	,000
N de casos válidos		65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

#### d. Valor de prueba estadística

p-valor = .000

Tau C de Kendall = .435

#### e. Decisión estadística

Consecuentemente, la prueba de hipótesis  $\chi^2 = 11.239$  y con un p-valor = 0.000 estadísticamente nos confirma que el factor apoyo psicosocial se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023; con un nivel de confianza del 95% y  $\alpha = 0.05$

Del mismo modo, el coeficiente Tau C de Kendall = .435 evidencia una relación directa y moderada intensidad entre el factor apoyo psicosocial y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

Estos resultados nos indican que, mientras el factor apoyo psicosocial sea percibida factor poco determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será parcial y/o insatisfacción. Pero esta relación puede verse afectada por otros factores que rodean a la atención hospitalaria.

#### f. Conclusión

- No aceptamos  $H_0$
- No rechazamos  $H_a$ .

## Contrastación de hipótesis específica 4

### a. Planteamiento de la Hipótesis específica 4

**Ho:** El factor comunicación y relación no se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023

**Ha:** El factor comunicación y relación se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023

### b. Significancia

$$\alpha = .05$$

### c. Estadístico y valor de prueba.

X<sup>2</sup> de independencia

Tau C de Kendall

**Cuadro 11** *Factor comunicación y relación asociados a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,631 <sup>a</sup>	2	,003
Razón de verosimilitud	12,397	2	,002
Asociación lineal por lineal	11,446	1	,001
N de casos válidos	65		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,91.

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Factor Comunicación y Relación * Satisfacción Materna	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por Tau-c de Kendall ordinal	,451	,114	3,959	,000
N de casos válidos	65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

#### d. Valor de prueba estadística

p-valor = .000

Tau C de Kendall = .451

#### e. Decisión estadística

Consecuentemente, la prueba de hipótesis  $\chi^2 = 11.631$  y con un p-valor = 0.000 estadísticamente nos confirma que el factor comunicación y relación se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023; con un nivel de confianza del 95% y  $\alpha = 0.05$

Del mismo modo, el coeficiente Tau C de Kendall = .451 evidencia una relación directa y moderada intensidad entre el factor comunicación y relación y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

Estos resultados nos indican que, mientras el factor comunicación y relación sea percibida factor determinante en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será completa. Pero esta relación puede verse afectada por otros factores que rodean a la atención hospitalaria.

#### f. Conclusión

- No aceptamos  $H_0$
- No rechazamos  $H_a$ .

## Contrastación de hipótesis General

### a. Planteamiento de la Hipótesis General

**Ho:** Los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023, no se asocian significativamente

**Ha:** Los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023, se asocian significativamente

### b. Significancia

$$\alpha = .05$$

### c. Estadístico y valor de prueba.

X<sup>2</sup> de independencia

Tau C de Kendall

**Cuadro 12.** Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides

Carrión García – Pasco, 2023

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,761 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	21,045	2	,000
Asociación lineal por lineal	18,436	1	,000
N de casos válidos	65		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,54.

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Factores asociados al Servicio Hospitalario * Satisfacción Materna	65	100,0%	0	0,0%	65	100,0%

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por Tau-c de Kendall ordinal	,567	,102	5,581	,000
N de casos válidos	65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

#### d. Valor de prueba estadística

p-valor = .000

Tau C de Kendall = .567

#### e. Decisión estadística

Consecuentemente, la prueba de hipótesis  $\chi^2 = 18.761$  y con un p-valor = 0.000 estadísticamente nos confirma que los factores asociados al servicio hospitalario: calidad de atención, condiciones del entorno, apoyo psicosocial, comunicación y relación se asocian significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023; con un nivel de confianza del 95% y  $\alpha = 0.05$

Del mismo modo, el coeficiente Tau C de Kendall = .567 evidencia una relación directa y fuerte intensidad entre los factores asociados estudiados y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

Estos resultados nos indican que, mientras los factores asociados al servicio hospitalario: calidad de atención, condiciones del entorno, apoyo psicosocial, comunicación y relación sean percibidas como factores determinantes en la atención, la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, será completa. Pero esta relación puede verse afectada por otros factores que rodean a la atención hospitalaria.

#### **f. Conclusión**

- No aceptamos  $H_0$
- No rechazamos  $H_a$ .

#### **4.4. Discusión de resultados**

Nuestro estudio, toma como problema de investigación, ¿Cómo se asocian los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023? por lo cual, nos formulamos como objetivo general, “Determinar la asociación entre los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

Inicialmente nuestros resultados resaltan al consolidado de nuestra variable Satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 44.6% de las madres manifestaron parcial satisfacción en la atención de su niño durante la hospitalización; del mismo modo, un 36.9% de las madres manifestaron completa satisfacción durante la atención; mientras que, un 18.5% de ellas, manifestaron insatisfacción con la atención recibida durante el proceso de hospitalización de sus niños.

En la variable satisfacción materna, el acceso a servicios de salud, atención profesional, recursos y ambiente, satisfacción emocional, información y comunicación se interrelacionan y afectan la valoración global que la madre realiza del servicio hospitalario. El estudio realizado en Arequipa puso en evidencia que muchos factores asociados al acceso y condiciones de servicio como recursos insuficientes o procesos lentos afectan negativamente la satisfacción (Paredes et al., 2020).

Estudios en otros contextos, como el Hospital Regional de Pucallpa, coincidieron en que la mayoría de madres manifestaron niveles de satisfacción

entre intermedio y alto respecto a la capacidad de respuesta del personal de enfermería (Fretel et al., 2021). No obstante, la existencia de un porcentaje considerable que expresó insatisfacción indica áreas susceptibles a mejora, como la mejora en la formación en comunicación, organización del trabajo y tiempo de respuesta.

La capacidad de respuesta también se relaciona con la satisfacción global porque implica que las madres sientan que sus solicitudes y las necesidades de sus hijos son atendidas oportunamente, lo que reduce la incertidumbre y mejora la experiencia hospitalaria inmediata (Alvarado-Minaya, 2019). La rapidez en la atención y la disponibilidad del personal crean un ambiente de confianza que se traduce en una percepción positiva del servicio recibida.

De la misma manera, los resultados de la tabla 7 muestra al consolidado de la variable Factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en ella podemos apreciar que, el 53.8% de las madres revelaron que existen factores que son determinantes en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 46.2% de ellas revelaron que los factores asociados durante la atención de sus niños, son poco determinantes durante el proceso de hospitalización.

Estudios como el de Poma (2021) “Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño”, reporta que, “46.7% de los padres presento un nivel de satisfacción medio, el 45% presento un nivel de satisfacción alto y el 8.3% presento un nivel de satisfacción bajo, respecto al cuidado brindado por la enfermera”; concluyendo que, el nivel de satisfacción media fue preponderante en relación al cuidado de enfermería recibido, manifestando así su conformidad con el cuidado enfermero organizada, rápida y oportuna, evidenciando un servicio de salud con eficacia y eficiencia” (18).



En nuestro estudio, planteado la hipótesis específica 1 “El factor calidad de atención se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023”; luego del análisis estadístico correspondiente, los resultados nos muestra a la dimensión calidad de la atención asociado al servicio hospitalario, donde el 55.4% de las madres revelaron que el factor calidad de atención fue determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 44.6% de ellas revelaron que este factor asociado fue poco determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños. Estos resultados se asocian a un 44.6% de madres parcialmente satisfechas con la atención de su niño durante la hospitalización; un 36.9% de ellas con completa satisfacción y, un 18.5% insatisfechas. Esta asociación resultó ser significativa, directa y fuerte intensidad ( $p$ -valor = .000 y Tau C de Kendall = .695) entre el factor calidad de atención y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

En relación con la dimensión de calidad de atención, estudios como el de Pérez et al. (2020) evidencian que la competencia profesional, la eficiencia y el manejo adecuado del dolor se vinculan significativamente con altos niveles de satisfacción materna. Asimismo, el estudio en Monterrey, México, destaca que la satisfacción materna tiene una correlación positiva con la calidad del cuidado de enfermería, evidenciando la necesidad de que el servicio hospitalario cumpla con las expectativas familiares para mejorar la experiencia (Flores Peña et al., 2009). No obstante, algunas investigaciones señalan discrepancias entre las expectativas y la percepción real del servicio, lo que indica áreas críticas en la capacitación y organización hospitalaria (Paredes et al., 2020).

La capacidad de respuesta del personal de salud influye significativamente en la satisfacción global de las madres durante la hospitalización de sus hijos. Estudios realizados en el Hospital de Pampas,

Bolivia, demostraron que el 64.9% de las madres expresaron un nivel de satisfacción completa con la capacidad de respuesta del personal de enfermería, mientras que un 24.4% manifestó satisfacción intermedia, y el 10.7% restante reportó insatisfacción (Torres et al., 2024). Esta capacidad se refiere a la prontitud y eficiencia con la que el personal atiende las necesidades inmediatas de las madres y sus hijos, lo cual genera confianza y seguridad en el proceso hospitalario.

Es así que, nuestro estudio también habiendo planteado la hipótesis específica 2 “El factor condiciones del entorno se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023”; luego del análisis estadístico correspondiente, los resultados nos muestra que, el 64.6% de las madres revelaron que el factor condiciones del entorno fue determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 35.4% de ellas revelaron que este factor asociado fue poco determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños. Estos resultados se asocian a un 44.6% de madres parcialmente satisfechas con la atención de su niño durante la hospitalización; un 36.9% de ellas con completa satisfacción y, un 18.5% insatisfechas. Esta asociación resultó ser significativa, directa y fuerte intensidad ( $p$ -valor = .000 y Tau C de Kendall = .688) entre el factor condiciones del entorno y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

Al respecto, Coronado (2019) en su estudio “Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque”, reportó que “83% estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado”. La dimensión Entorno con 83% de madres muy satisfechas fue la mejor calificada; la de más baja ponderación fue

la dimensión Interpersonal con 16% de madres insatisfechas”. El estudio concluye que, “el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría es realizado con atributos de calidad, y el mayor porcentaje de madres encuestadas refieren estar muy satisfechas con el cuidado brindado” (19).

Las condiciones del entorno hospitalario también juegan un papel significativo. Un ambiente adecuado en cuanto a infraestructura, limpieza y espacio físico para convivir con sus hijos en hospitalización reduce la ansiedad materna y mejora la percepción del servicio (Rodríguez et al., 2009). El ambiente como factor tangible adquiere relevancia en la satisfacción materna, al crear un espacio que favorece el bienestar emocional familiar y la recuperación del niño (Chávez Quispe, 2023).

Es importante resaltar la investigación de Acevedo, et al en Colombia (2021), en la investigación “Satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia desde la teoría de cuidados de enfermería de Kristen Swanson”, en ella se reporta que, “80% poseen alto nivel de satisfacción, contrario en las dimensiones de satisfacción que dan. que en la dimensión 71.75% tiene un alto nivel de satisfacción y 28.25% tiene un nivel promedio de satisfacción, con el tiempo, observamos que el 10.17% tiene un nivel promedio de satisfacción”. “En promedio, el 89,83% alto, de las madres tendieron continuamente a mostrar un 58% de satisfacción alta y un 2% de satisfacción moderada” Concluyendo que, “es posible evaluar la percepción del cuidador sobre las actitudes y el trato del enfermero hacia el cuidado brindado; puede determinar el nivel de satisfacción de los cuidadores con los servicios de atención de la primera infancia, programas para escuelas secundarias y jóvenes” (13).

Por otro lado, planteado la hipótesis específica 3 “El factor apoyo psicosocial se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la

hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023”; luego del análisis estadístico correspondiente, los resultados nos muestra que, el 55.4% de las madres revelaron que el factor apoyo psicosocial fue poco determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 44.6% de ellas revelaron que este factor asociado fue determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños. Estos resultados se asocian a un 44.6% de madres parcialmente satisfechas con la atención de su niño durante la hospitalización; un 36.9% de ellas con completa satisfacción y, un 18.5% insatisfechas. Esta asociación resultó ser significativa, directa y moderada intensidad ( $p$ -valor = .000 y Tau C de Kendall = .435) entre el factor apoyo psicosocial y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

En cuanto al apoyo psicosocial, se destaca su importancia para mitigar el estrés generado por la hospitalización. La atención integral que incluye soporte emocional, acompañamiento y empatía del personal sanitario ha demostrado mejorar la adaptación materna y la satisfacción general (López et al., 2021). Estas acciones fortalecen el vínculo madre-hijo y facilitan una experiencia menos traumática.

Es importante resalta a Rodríguez et al (2022) en su estudio “Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima” reporta entre sus resultados que, “la satisfacción por atención fue 84,60 %. El análisis bivariado identificó que satisfacción está asociada con grado de instrucción, trato al usuario, confianza, examen físico completo, información del problema de salud, información fácil de entender, horario de atención, tiempo de espera, comodidad, limpieza, privacidad, capacidad del personal de salud para resolver problemas (médico, enfermera, técnico) y solución del problema de salud ( $p < 0,005$ )”; concluyendo que, “los factores asociados con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en HNAL

fueron trato al usuario, examen físico completo y grado de instrucción. La satisfacción fue alta” (16).

La hipótesis específica 4 “El factor comunicación y relación se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023”; luego del análisis estadístico correspondiente, los resultados nos muestra que, el 50.8% de las madres revelaron que el factor comunicación y relación fue determinante en la atención de su niño durante la hospitalización; mientras que, un 49.2% de ellas revelaron que este factor asociado fue poco determinante durante el proceso de hospitalización de sus niños. Estos resultados se asocian a un 44.6% de madres parcialmente satisfechas con la atención de su niño durante la hospitalización; un 36.9% de ellas con completa satisfacción y, un 18.5% insatisfechas. Esta asociación resultó ser significativa, directa y moderada intensidad ( $p$ -valor = .000 y Tau C de Kendall = .451) entre el factor comunicación y relación y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.

La dimensión de comunicación y relación reitera su rol esencial en estudios de satisfacción materna. La calidad de la comunicación, la interacción clara y respetuosa con el personal médico y de enfermería, y el acceso oportuno a información comprensible fomentan confianza y participación activa de la madre en el cuidado (Vivanco et al., 2011). La comunicación deficiente, por el contrario, se asocia con desconfianza y niveles inferiores de satisfacción. Algunos estudios resaltan que la claridad, empatía y respeto en la interacción con las madres son elementos esenciales. Una comunicación efectiva debe incluir un lenguaje comprensible, información oportuna y la capacidad para responder preguntas con paciencia y sensibilidad emocional.

Los principales defectos en la comunicación del personal hospitalario incluyen la falta de claridad y empatía, insuficiente retroalimentación, limitada

disponibilidad para la interacción y mensajes poco coherentes. Mejorar estos aspectos es fundamental para fortalecer la satisfacción materna y la humanización del cuidado pediátrico.

La revisión comparativa de diferentes investigaciones permite afirmar que la calidad de atención, las condiciones del entorno, el apoyo psicosocial y la comunicación son dimensiones imprescindibles para mejorar la satisfacción materna en hospitalización pediátrica. Asimismo, la satisfacción materna que integra acceso, atención, recursos, ambiente, estado emocional e información, es importante conocer los resultados y ser vehículo de una mejor experiencia hospitalaria. Se subraya la necesidad de abordajes integrales que consideren todas estas dimensiones para potenciar la humanización y eficiencia de los servicios de salud pediátrica.

También es importante citar a Palacios (2021) en su investigación “Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú - corea II – 2 Santa Rosa”, nos reporta que, “la calidad percibida fue media en un 77.1% y en sus dimensiones: técnico – científico (74.3%), interpersonal (65.7%) y entorno (85,7%); concluyendo que, “el nivel de satisfacción que presentan las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la Amistad Perú – Corea II – 2 “Santa Rosa” es de nivel medio” (17).

Habiéndonos planteado en el estudio la hipótesis, Ha Los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023, se asocian significativamente. Los resultados y el análisis respectivo nos dan cuenta que, los factores asociados: calidad de la atención, condiciones del entorno, apoyo psicosocial, comunicación y relación, se asocian

significativamente, de modo directo con fuerte intensidad a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.567); remarcando a un 44.6% de madres con parcial satisfacción asociados al 53.8% de presencia determinante de estos factores asociados..

Estas diferencias evidencian que, los factores asociados al servicio hospitalario son más determinantes y marcados para la satisfacción de madres y familiares de pacientes hospitalizados, sobre todo, en unidades de atención a menores de edad.

Concluimos el estudio con la decisión de no aceptar nuestra hipótesis nula y no rechazar nuestra hipótesis alterna, por los fundamentos y las evidencias estadísticas.

## **CONCLUSIONES**

### **Primera**

La satisfacción materna frente a la atención recibida durante la hospitalización de sus niños en el Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, en un 44.6% es de parcial satisfacción; mientras que, en un 36.9% es de completa satisfacción; y, en un 18.5% de madres es de insatisfacción.

### **Segunda**

Los factores asociados al servicio hospitalario en la atención a niños en el Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023, para un 53.8% de las madres son determinantes; mientras que, un 46.2% son poco determinantes.

### **Tercera**

El factor calidad de la atención se asocia significativamente, de modo directo con fuerte intensidad a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.695); remarcando a una presencia determinante en un 55.4% del factor calidad de atención asociados a un 44.6% de madres con parcial satisfacción.

### **Cuarta**

El factor condiciones del entorno se asocia significativamente, de modo directo con fuerte intensidad a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.688); remarcando a una presencia determinante en un 64.6% del factor condiciones del entorno asociados a un 44.6% de madres con parcial satisfacción.

### **Quinta**

El factor apoyo psicosocial se asocia significativamente, de modo directo con moderada intensidad a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.435); remarcando a una presencia poco determinante en un 55.4% del factor apoyo psicosocial asociados a un 44.6% de madres con parcial satisfacción.



### **Sexta**

El factor comunicación y relación se asocia significativamente, de modo directo con moderada intensidad a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.451); remarcando a una presencia determinante en un 50.8% del factor comunicación y relación asociados a un 44.6% de madres con parcial satisfacción.

### **Séptima**

Los factores asociados: calidad de la atención, condiciones del entorno, apoyo psicosocial, comunicación y relación, se asocian significativamente, de modo directo con fuerte intensidad a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco ( $p=0.000$ ; Tau C= 0.567); remarcando a un 44.6% de madres con parcial satisfacción asociados al 53.8% de presencia determinante de estos factores asociados.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

A las autoridades del Hospital mejorar constantemente la calidad de atención a través de formación continua del personal en competencias técnicas y humanísticas para responder adecuadamente a las necesidades pediátricas y emocionales de las familias.

### **Segunda**

A las autoridades y del Ministerio de Salud diseñar y/o fortalecer el mantenimiento de ambientes hospitalarios confortables, limpios y seguros, que garanticen condiciones óptimas para la recuperación del niño y el bienestar materno y la familia.

### **Tercera**

A los profesionales de la salud, autoridades del hospital fortalecer los programas de apoyo psicosocial para madres y la familia, incluyendo asesoría emocional y acompañamiento durante la hospitalización.

### **Cuarta**

A los establecimientos de salud, mejorar los mecanismos de comunicación con las madres y la familia, asegurando claridad, empatía y oportunidad en la entrega de información durante la hospitalización, sobre todo, en el servicio de pediatría.

### **Quinta**

A las autoridades de salud, fomentar la participación activa de las madres en el cuidado y toma de decisiones sobre la salud de sus hijos.

### **Sexta**

A las autoridades de salud, desarrollar políticas hospitalarias que prioricen la continuidad de la atención y la relación cercana entre personal sanitario y familia y realizar evaluaciones periódicas de satisfacción materna para identificar áreas de mejora continua.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Reglamento general de grados académicos y títulos profesionales Pasco - Perú; 2022.
2. ONU. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. World Prospects 2021. [Online].; 2021 [cited 2022 enero 05. Available from: <https://population.un.org/wpp/Download/Standard/Population/>.
3. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Identificar las desigualdades para actuar: Resultados y determinantes del desarrollo de la primera infancia en América Latina y el Caribe Ciudad de Panamá: UNICEF; 2019.
4. Black M, al e. Advancing Early Childhood Development: from Science to Scale 1, Early childhood development coming of age: science through the life course`, EE.UU.: Series from The Lancet journals; 2016.
5. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Implementación del enfoque de cuidado para el desarrollo infantil en América Latina y el Caribe República de Panamá: UNICEF. Oficina Regional para América Latina y el Caribe; 2023.
6. Organización Panamericana de la Salud; Fondo de las Naciones Unidas para la infancia. Cuidado para el desarrollo infantil. [Online].; 2019 [cited 2023 abril 05. Available from: <https://www.unicef.org/lac/cuidado-para-el-desarrollo-infantil#>.
7. Fundación Baltazar y Nicolás. ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED? [Online].; 2021 [cited 2023 marzo 21. Available from: <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/#>.
8. Organización de las Naciones Unidas. Todas las Mujeres, Todos los Niños, La estrategia mundial para la salud de la mujer, el niño y el adolescente (2016 - 2030): Sobrevivir, Prosperar, Transformar - Sinopsis Nueva York: ONU, EWEC; 2015.

9. Organización de las Naciones Unidas. Transformar nuestro mundo: La agenda 2030 para el desarrollo sostenible Nueva York: ONU; 2015.
10. Moreno M, Interrial M. Calidad y Seguridad en la Atención del paciente. Evidencias de investigación y proyectos de mejora en los servicios de enfermería México: Editorial Trillas, S.A. de C.V; 2016.
11. Obando-Hidalgo IM. El niño enfermo y su familia. Rev Trabj Soc Binasss. 2016; 18(40): p. 363-76.
12. Aldana-Alvarez M, Menzoa-Castro K. Satisfacción de los padres de niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de Enero Colombia: Universidad de Sucre. Tesis de Grado; 2017.
13. Acevedo-Flórez I, Rondón D. Satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia desde la teoría de cuidados de enfermería de Kristen Swanson en una empresa social del estado de baja complejidad, Cúcuta Cúcuta-Colombia: Universidad de Pamplona. Tesis de Grado; 2021.
14. González-del Águila N, Romero-Quechol GM. Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Padre o Tutor de Paciente Pediátrico Hospitalizado- Instituto Mexicano del Seguro Social. Rev. enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2019; 25(3): p. 173-80.
15. Chung Fernandez LL. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral de la enfermera en el complejo hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener. Tesis de Grado; 2022.

16. Rodríguez-Gambetta PG, Reategui-Barrera A, Pantoja-Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima. Horiz. Med. 2022 jul-sep; 22(3): p. e1769.
17. Placios-Chiroque LC. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital de la amistad Perú - corea II – 2 Santa Rosa Piura-Perú: Universidad Nacional de Piura. Tesis de Grado; 2021.
18. Poma-Asmat LA. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Tesis de Grado; 2021.
19. Coronado-Chaname AM, Veaquez-Santisteban KJ. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional Lambayeque Chiclayo-Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis de Grado; 2019.
20. Albornoz D, Arica D. Nivel de Satisfacción de las Madres sobre la Calidad de atención de Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 Meses en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac Lima - Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. Tesis de Grado; 2018.
21. Larson P. Satisfacción del Paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. Image J Nurs Sch. 1993;(6): p. 15.
22. Watson J. Ciencia Humana y Cuidado Humano: una Teoría de Enfermería New York: Nursing NLF; 2011.
23. Leninger M. Culture Care Diversity and Universality: A worldwide nursing theory. Segunda ed. JaB , editor.: ed. Publishers; 2006.

24. Henderson V. The Nature of Nursing (La Naturaleza de la Enfermería) In. Barcelona; 1966.
25. Benner P, Sutphen M, Leonard V, Day L. A call for radical transformation San Francisco: In Blass J. Educating nurse; 2010.
26. Jimenez V, Villegas T. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica. 2013 agosto;(11): p. 58 -65.
27. Janampa-Barreto GC. A. J. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría Hospital General Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de Grado; 2016.
28. Colegio de Enfermeros del Peru. Normas de Gestión de la calidad del cuidado enfermero Lima-Perú: CEP; 2008.
29. Cabeza M. Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería. Revista de Actualizaciones en Enfermería. 2014;(3): p. 17.
30. Françoise M. Promover la vida. Segunda ed. Mexico; 2009.
31. Ministerio de Salud. Dimensiones de la Calidad Lima-Perú: Dirección General de Atención a las Personas; 2006.
32. Dueñas O. Estándares técnico-científicos. [Online].; 2006 [cited 2023 abril 13. Available from: <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm>.
33. M A, M R. Modelos y teorías en enfermería. 4th ed. H , editor. España : Brace; 1999.
34. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente. Research Gate. Universidad Nacional de Colombia. 2017.
35. Agencia Laín Entralgo. Guía del Tutor de grado de Enfermería: Agencia Laín Entralgo; 2009.

36. Marcip C, Ortiz R, Llantá M, al e. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2018; 34(4).
37. Marcelo N, Palacios A. Satisfacción de la calidad del cuidado de Enfermería y Deserción al control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 1 año del centro de salud Marcavelica Piura - Perú: Universidad Nacional del Callao. Tesis de Grado; 2018.
38. Organización Panamericana de la Salud (OPS). La atención de la salud. [Online].; 2017 [cited 2023 abril 05. Available from: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>.
39. Donavedian A. La calidad de la atención médica. Revista Calidad Asistencial. 2010; 12(3): p. 29-38.
40. Aguilar M. Tratado de Enfermería Infantil – Cuidados pediátricos Madrid: Elsevier España, S.A; 2003.
41. Instituto Nacional de Salud Pública. La salud del niño menor de cinco años: crecimiento y desarrollo. Revista de enfermería IMSS. 2016; 11(2): p. 93-98.
42. Marquez J, Perez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos España: Hospital Universitario. 2018. ; 32(2): p. 71-76.
43. Superintendencia de Salud. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Chile: Departamento de Estudios y Desarrollo. [Online].; 2018 [cited 2023 abril 05. Available from: [https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles9005\\_recurso\\_1.pdf](https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles9005_recurso_1.pdf)
44. Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años Lima - Perú: Ministerio de salud. Dirección de atención a las personas; 2017.

45. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Revista de Investigación y Educación en Enfermería*. 2014; 22(2): p. 128 – 137.
46. Ander-Egg E. Aprender a investigar: Nociones básicas para una investigación Argentina: Brujas; 2011.
47. Hernández-Sampieri R, Mendoza Torres. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. México: McGraw Hil.; 2018.
48. Hernández Sampieri R., Fernández-Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 5th ed. México: McGraw Hill-Interamericana editores S.A.; 2014.
49. Supo Condori JA, Zacarías Ventura HR. Metodología de la Investigación Científica. Cuarta Edición ed. Arequipa - Perú: Bioestadístico EEDU EIRL; 2024.
50. Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de Investigación Científica México; 2004.
51. Sánchez Carlessi H, Reyes Romero C, Mejía Sáenz K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística: Mycological Research; 2018.
52. Bernal C. Metodología de la investigación. tercera ed. Colombia: Pearson Educación; 2010.
53. Ministerio de Salud. Perú: Anemia en gestantes que acudieron a los establecimientos de salud por niveles, según departamento, probincai y distrito MINSA , editor. Lima-Perú: Instituto Nacional de Salud. Centro Nacional de Alimentación, Nutrición y Vida Saludable; 2025.
54. Bernal C. Metodología de la Investigación. Cuarta ed. Bogotá - Colombia: Pearson; 2016.
55. Arias F. Mitos y errores en la elaboración de Tesis y Proyectos de investigación. Tercera ed ed. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme; 2006.



56. Blanco N, Alvarado M. Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social. *Revista de Ciencias Sociales*. 2015 Sep; 11(3).
57. Canavos G. Probabilidad y Estadística aplicaciones y metodos México: Mc Graw-Hill/Interamericana; 1998.
58. Hernández-Sampieri R, Mendoza-Torres C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México: McGraw Hil; 2018.
59. UNDAC. Reglamento del investigador Pasco-Perú: Instituto Central de Investigación; 2022.

## **ANEXOS**



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



**ANEXO 1**

**FACTORES ASOCIADOS AL SERVICIO HOSPITALARIO**

**Presentación:**

Buen día, somos los internos de Enfermería de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, estamos realizando un estudio sobre, "Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023". Para cual solicitamos de su colaboración sincera mediante sus respuestas a algunas interrogantes que se le propone. Expresándole que es anónimo y confidencial. Agradecemos anticipadamente su participación.

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) la opción que considere correcta, elegir solo una alternativa. No dejar las preguntas en blanco. Gracias

CÓDIGO: .....

**I. ASPECTOS GENERALES**

- 1. Persona que acompaña:**
  - a. Padres ( )
  - b. Madre ( )
  - c. Alguien de la familia ( )
  - d. Otro ( )
- 2. Edad:**
  - a. .... Años
- 3. Número de hijos:**
  - a. ....
- 4. Residencia:**
  - a. ....
- 5. Estado civil:**
  - a. Soltera ( )
  - b. Conviviente ( )
  - c. Casada ( )
- 6. Instrucción:**
  - a. Primaria ( )
  - b. Secundaria ( )
  - c. Superior técnica ( )
  - d. Superior universitaria ( )
- 7. Persona con quienes vive:**
  - a. 1 – 3 personas ( )
  - b. 4 – 6 personas ( )
  - c. Mayor a 6 personas ( )
- 8. Ocupación:**
  - a) Ama de casa ( )
  - b) Empleada estable ( )
  - c) Comerciante ( )

## II. Factores asociados al servicio hospitalario

Nº	ITEM	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La atención médica que recibió mi hijo fue oportuna.					
2	El personal médico explicó claramente el estado de salud de mi hijo.					
3	Me sentí segura con las decisiones médicas tomadas para mi hijo.					
4	Los médicos estuvieron disponibles cuando los necesité.					
5	Recibí información suficiente sobre el tratamiento que recibió mi hijo					
6	Las instalaciones del hospital estaban limpias y bien mantenidas.					
7	La habitación donde estaba mi hijo era cómoda.					
8	La seguridad del hospital me hizo sentir tranquila.					
9	El ruido en el hospital no afectó el descanso de mi hijo.					
10	Las áreas comunes del hospital eran accesibles y agradables					
11	Tuve acceso a servicios de apoyo emocional durante la hospitalización.					
12	Sentí que el personal entendía mis preocupaciones como madre.					
13	Hubo oportunidades para compartir mis emociones y preocupaciones.					
14	Recibí información útil sobre recursos comunitarios para familias.					
15	Me sentí apoyada por el personal durante la estancia en el hospital					
16	Las enfermeras fueron amables y comprensivas conmigo.					
17	Recibí respuestas claras a mis preguntas sobre el cuidado de mi hijo.					
18	Las enfermeras me informaron sobre los cuidados que necesitaba mi hijo.					
19	Sentí que el personal de enfermería estaba dispuesto a ayudarme en todo momento.					
20	La comunicación entre las enfermeras y yo fue efectiva					
21	Las instalaciones del hospital ofrecían servicios accesibles (cafetería, áreas recreativas).					
22	Los horarios de visita eran flexibles y convenientes para mí.					
23	Tuve acceso fácil a la tecnología necesaria durante la estancia (Wi-Fi, dispositivos).					
24	La información sobre trámites administrativos fue clara y accesible.					
25	El transporte interno dentro del hospital facilitó mi movilidad.					

Gracias por su participación



## ANEXO 2

### SATISFACCIÓN MATERNA DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN DE SUS NIÑOS

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones dirigidas a conocer los Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023. El cuestionario, es anónimo, Escriba una X (según corresponda) en el valor que considere apropiado para cada indicador.

Nº	ITEM	Total Desacuerdo	Des- acuerdo	Neutral	De Acuerdo	Total Acuerdo
1	La atención médica que recibió mi hijo fue adecuada.					
2	Los médicos explicaron claramente el diagnóstico y tratamiento.					
3	Me sentí segura con las decisiones médicas tomadas para mi hijo.					
4	El tiempo de espera para recibir atención médica fue razonable.					
5	Recibí suficiente información sobre el estado de salud de mi hijo					
6	Las enfermeras fueron amables y atentas durante la estancia.					
7	Recibí respuestas claras a mis preguntas sobre el cuidado de mi hijo.					
8	Las enfermeras me informaron sobre los cuidados necesarios para mi hijo.					
9	Sentí que el personal de enfermería estaba disponible cuando lo necesitaba.					
10	La atención brindada por las enfermeras cumplió mis expectativas					
11	Las instalaciones del hospital estaban limpias y bien mantenidas.					
12	La habitación donde estaba mi hijo era cómoda y adecuada.					
13	La seguridad del hospital me hizo sentir tranquila durante la estancia.					
14	El ambiente del hospital favoreció el descanso tanto mío como el de mi hijo.					

15	Las áreas comunes del hospital eran accesibles y agradables					
16	Tuve acceso a servicios de apoyo emocional durante la hospitalización.					
17	Sentí que el personal comprendía mis preocupaciones como madre.					
18	Hubo oportunidades para compartir mis emociones y recibir apoyo.					
19	Me sentí respaldada por el personal durante la estancia en el hospital.					
20	Recibí información útil sobre recursos comunitarios para familias					
21	Estoy satisfecha con la atención recibida en general durante la hospitalización de mi hijo.					
22	Recomendaría este hospital a otras madres con niños hospitalizados.					
23	Mi experiencia en este hospital superó mis expectativas iniciales.					
24	Volvería a elegir este hospital si fuera necesario en el futuro.					
25	Me siento agradecida por la atención brindada a mi hijo y a mí durante nuestra estancia.					

**Gracias por su participación**



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



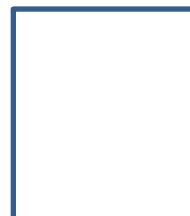
**ANEXO 03**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo: ....., identificado  
con DNI: ....., y domicilio en: ....., en pleno uso  
de mis facultades, doy consentimiento para participar en la ejecución del instrumento  
de investigación con el único fin de apoyar el desarrollo y ejecución de la investigación:  
"Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la  
hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023".

Cerro de Pasco ..... de ..... de 2023

\_\_\_\_\_  
**Firma del encuestado / participante**



\_\_\_\_\_  
**Firma del Investigador**



## ANEXO 4

### MATRIZ DE CONSISTENCIA



#### “Factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS
<b>Problema general</b>  ¿Cómo se asocian los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?	<b>Objetivo General</b>  Determinar la asociación entre los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023	<b>Hipótesis General</b>  Los factores asociados al servicio hospitalario y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023, se asocian significativamente	<b>V1:</b>  <b>Factores asociados al servicio hospitalario</b>	<b>a. Calidad de la atención</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de respuesta</li> <li>Competencia profesional</li> <li>Claridad en la comunicación</li> <li>Frecuencia de evaluación</li> </ul> <b>b. Condiciones del entorno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad a servicios</li> <li>Seguridad percibida</li> <li>Comodidad</li> <li>Limpieza</li> </ul> <b>c. Apoyo psicosocial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad del apoyo</li> <li>Grupos de apoyo</li> <li>Disponibilidad de servicios</li> <li>Acceso a información</li> </ul> <b>d. Comunicación y relación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empatía y atención personalizada</li> <li>calidad de la comunicación</li> <li>Habilidad de escucha</li> <li>Disponibilidad del personal</li> </ul>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> básica  <b>Método:</b> Descriptivo Hipotético - deductivo  <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal  <pre> graph TD     M[M=] --&gt; O1[O1]     M --&gt; O2[O2]     O1 &lt;--&gt;  r  O2           </pre>
<b>Problemas Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023?</li> <li>¿Cuál es la percepción que tienen las madres sobre los factores presentes durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023</li> </ul>	<b>Objetivos Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023</li> <li>Identificar la percepción que tienen las madres sobre los factores presentes durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023</li> <li>Establecer la asociación entre el</li> </ul>	<b>Hipótesis Específicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El nivel de satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños en el Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023, es parcial</li> <li>Los factores que se asocian a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García - Pasco 2023 son determinantes.</li> </ul>			<b>Población</b> La población para el presente estudio lo conforman 140 madres y sus menores hijos hospitalizados en el servicio de pediatría durante el 2023  <b>Muestra:</b> En la investigación que se presenta, la muestra estará constituida por lo conforman 60 madres y sus menores



<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la asociación entre el factor calidad de atención y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la asociación entre las condiciones del entorno y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la asociación entre el factor apoyo psicosocial y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la asociación entre el factor comunicación-relación y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>factor calidad de atención y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.</li> <li>• Establecer la asociación entre las condiciones del entorno y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023</li> <li>• Establecer la asociación entre el factor apoyo psicosocial y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023</li> <li>• Establecer la asociación entre el factor comunicación-relación y la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El factor calidad de atención se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023</li> <li>• El factor condiciones del entorno se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco 2023.</li> <li>• El factor apoyo psicosocial se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023</li> <li>• El factor comunicación y relación se asocia significativamente a la satisfacción materna durante la hospitalización de sus niños, Hospital Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, 2023</li> </ul>	<p><b>V2:</b></p> <p><b>Satisfacción materna</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>a. Acceso a servicios de salud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención</li> <li>• Recurso humano</li> <li>• Procedencia</li> </ul> </li> <li><b>b. Atención profesional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cognitiva</li> <li>• Procedimental</li> <li>• Actitudinal</li> </ul> </li> <li><b>c. Recursos y ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento</li> <li>• Materiales</li> <li>• Mobiliario</li> <li>• Infraestructura</li> </ul> </li> <li><b>d. Satisfacción emocional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo recibido</li> <li>• Sensibilidad del profesional</li> <li>• Expresión de emociones</li> <li>• Escucha activa</li> </ul> </li> <li><b>e. Información y comunicación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información clara</li> <li>• Comprensible</li> <li>• Frecuencia</li> <li>• Interacción</li> </ul> </li> </ul>	<p>hijos hospitalizados en el servicio de pediatría durante el 2023</p> <p><b>Criterios inclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Madres con hijos quienes cuentan con hospitalización en el servicio de pediatría por espacio no menor a 5 días</li> <li>• Madres con hijos que no presentan patologías incapacitantes.</li> <li>• Madres con hijos quienes dieron consentimiento informado</li> </ul> <p><b>Criterios exclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Madres con hijos quienes cuentan con hospitalización en el servicio de pediatría por espacio menor a 5 días</li> <li>• Madres con hijos que presentan patologías incapacitantes.</li> <li>• Madres con hijos quienes no dieron consentimiento informado</li> </ul> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Escala de Likert</li> </ul> <p><b>Tratamiento y Análisis de datos:</b>  Estadística descriptiva y Estadística inferencial para probar la hipótesis de estudio a través de <math>X^2</math> y Tau c de Kendall.</p>
--	---	---	--	--	---



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



ANEXO 05

CONSTANCIA DE INTERNADO HOSPITALARIO



Ministerio  
de Salud

Gobierno Regional  
de Pasco

Dirección Regional de Salud  
Pasco

Hospital Daniel Alcides  
Carrión

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## CERTIFICADO DE INTERNADO

El que suscribe, la Dirección General y el Área de Personal del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco:

### HACE CONSTAR:

Que, el(la) estudiante **MEZA COLQUI, JIMENA KEYDI** identificado(a) con D.N.I. N° **61819199**, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de la Región de Pasco, ha realizado **INTERNADO HOSPITALARIO** en el **HOSPITAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"-PASCO**, desde el **18/09/2023** al **18/02/2024**, haciendo un total de 750 horas de prácticas, en los servicios de: Centro Quirúrgico, Emergencia, Pediatría, Medicina, UCI(Unidad de Cuidados Intensivos) y Cirugía.

Se expide el presente certificado a solicitud de la interesado(a) para los fines que estime conveniente.

Cerro de Pasco, 07 de marzo del 2024



GOBIERNO REGIONAL PASCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
PASCO  
Dr. C. [Firma]  
CMO. SHIMANE 41181

RD-CIH 017-2024





Ministerio  
de Salud

Gobierno Regional  
de Pasco

Dirección Regional de Salud  
Pasco

Hospital Daniel Alcides  
Carrión

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

# CERTIFICADO DE INTERNADO

El que suscribe, la Dirección General y el Área de Personal del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco:

## HACE CONSTAR:

Que, el(la) estudiante **OLAZO ALIAGA, ALDAHIR CLEVER** identificado(a) con D.N.I. N° **70938161**, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de la Región de Pasco, ha realizado **INTERNADO HOSPITALARIO** en el **HOSPITAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"-PASCO**, desde el **18/09/2023** al **18/02/2024**, haciendo un total de 750 horas de prácticas, en los servicios de: UCI(Unidad de Cuidados Intensivos), URPA(Unidad de Recuperación Postanestésica), Neonatología, Emergencia, Pediatría Y Medicina.

Se expide el presente certificado a solicitud de la interesado(a) para los fines que estime conveniente.

Cerro de Pasco, 05 de marzo del 2024



GOBIERNO REGIONAL PASCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PASCO  
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO  
Dr. CRISTÓBAL ALVARADO  
DIREC. G. G. PASCO  
CMP 58114 - RNE 41181

RD-CIH 011-2024

Av. Daniel Alcides Carrión 520A, Yanacancha, Pasco  
Secretaria@hirdac-cemodpasco.gob.pe  
(063) 330256 / (063) 422049



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024