

Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos

Satisfaction of neonatal mothers with nursing care in a hospital in the Peruvian Andes

Satisfação das mães neonatais com os cuidados de enfermagem em um hospital nos Andes peruanos

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v7i19.292>

Nicolas Magno Fretel Quiroz¹ 

nicolasfretel@unat.edu.pe

Galia Mavel Manyari Cervantes² 

gmanyari@unaat.edu.pe

Yoselyn Erika Canchari Fierro² 

ycanchari@unaat.edu.pe

Cesar Raúl Castro Galarza² 

ccastro@unaat.edu.pe

Carmen Rocío Ricra Echevarría² 

cricra@unaat.edu.pe

German Inga Huayllani¹ 

german.inga@unat.edu.pe

¹Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja. Huancavelica, Perú

²Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Junín, Perú

Artículo recibido 20 de noviembre 2023 / Aceptado 22 de diciembre 2023 / Publicado 15 de enero 2024

RESUMEN

La satisfacción de las madres de recién nacidos con los cuidados de enfermería es crucial, dado el impacto emocional que supone la llegada de un nuevo bebé. Durante los primeros días tras el parto, es fundamental establecer un fuerte vínculo madre-recién nacido, así como garantizar un cuidado efectivo del bebé para que las madres se sientan seguras y confiadas en la atención hospitalaria. Además, las enfermeras desempeñan un papel esencial en el apoyo a la lactancia materna, con beneficios significativos para la salud del bebé. **Objetivo.** Determinar el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos con los cuidados de enfermería en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas de Huancavelica. **Materiales y métodos.** La metodología empleada fue no experimental, de tipo descriptivo, transversal y prospectivo. Se encuestó a 262 madres de recién nacidos durante los meses de marzo a julio de 2023, utilizando un cuestionario estructurado con 24 ítems como instrumento de medición. **Resultados.** Se indica que el 65.3% de las madres encuestadas expresaron un nivel de satisfacción completa, el 25.2% mostró un nivel de satisfacción intermedia, y el 9.5% manifestó insatisfacción. **Conclusiones.** Aunque la mayoría de las madres encuestadas están satisfechas o muy satisfechas con los cuidados de enfermería recibidos, aún existe un porcentaje considerable de insatisfacción. Esto sugiere la necesidad de mejorar ciertos aspectos para garantizar una atención óptima a los recién nacidos y sus madres.

Palabras clave: Periodo Posparto; Cuidado de Enfermería; Satisfacción del Paciente; Recién Nacidos

ABSTRACT

New mothers' satisfaction with nursing care is crucial, given the emotional impact of the arrival of a new baby. During the first days after delivery, establishing a strong mother-newborn bond is critical, as is ensuring effective infant care so that mothers feel secure and confident in hospital care. In addition, nurses play an essential role in supporting breastfeeding, with significant benefits for the baby's health. **Objective.** To determine the level of satisfaction of mothers of newborns with nursing care in the immediate newborn care service - joint accommodation of the Hospital de Pampas de Huancavelica. **Materials and methods.** The methodology used was non-experimental, descriptive, cross-sectional and prospective. A total of 262 mothers of newborns were surveyed during the months of March to July 2023, using a structured questionnaire with 24 items as a measurement instrument. **Results.** It is indicated that 65.3% of the mothers surveyed expressed a level of complete satisfaction, 25.2% showed an intermediate level of satisfaction, and 9.5% expressed dissatisfaction. **Conclusions.** Although most of the mothers surveyed are satisfied or very satisfied with the nursing care received, there is still a considerable percentage of dissatisfaction. This suggests the need to improve certain aspects to guarantee optimal care for newborns and their mothers.

Key words: Postpartum Period; Nursing Care; Patient Satisfaction; Infant, Newborn

RESUMO

A satisfação das novas mães com os cuidados de enfermagem é crucial, dado o impacto emocional da chegada de um novo bebê. Durante os primeiros dias após o nascimento, estabelecer um forte vínculo entre a mãe e o recém-nascido e garantir o cuidado eficaz do bebê é essencial para que as mães se sintam seguras e confiantes no atendimento hospitalar. Além disso, os enfermeiros desempenham um papel essencial no apoio ao aleitamento materno, com benefícios significativos para a saúde do bebê. **Objetivo.** Determinar o nível de satisfação das mães de recém-nascidos com o atendimento de enfermagem no serviço de atendimento imediato ao recém-nascido - alojamento conjunto do Hospital Pampas de Huancavelica. **Materiais e métodos.** A metodologia utilizada foi não experimental, descritiva, transversal e prospectiva. Um total de 262 mães de recém-nascidos foi pesquisado durante os meses de março a julho de 2023, usando um questionário estruturado com 24 itens como instrumento de medição. **Resultados.** Indicou-se que 65,3% das mães pesquisadas expressaram um nível de satisfação completa, 25,2% mostraram um nível intermediário de satisfação e 9,5% expressaram insatisfação. **Conclusões.** Embora a maioria das mães pesquisadas esteja satisfeita ou muito satisfeita com a assistência de enfermagem recebida, ainda há uma porcentagem considerável de insatisfação. Isso sugere a necessidade de melhorar certos aspectos para garantir o cuidado ideal para os recém-nascidos e suas mães.

Palavras-chave: Período Pós-Parto; Cuidados de Enfermagem; Satisfação do Paciente; Recém-Nascido

INTRODUCCIÓN

La satisfacción sobre el cuidado de enfermería, como indicador de calidad, es un término utilizado desde los tiempos de la pionera Florence Nightingale, quien concebía que “las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si se comparan tratamientos con resultados” y, si se usan herramientas para medir los sistemas de cuidado y la efectividad de la asistencia en los hospitales (1).

Según Avedis Donabedian, evaluar la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería es un indicador de calidad. La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades (2). Por lo que, en los últimos años, ha habido un interés creciente en la relación enfermera, paciente y familia como eje central en la percepción del cuidado (3).

Estudios desarrollados en México, Colombia y Chile dejaron en evidencia que la satisfacción del usuario hospitalizado es alta y por ende la calidad óptima sobre la atención recibida por el personal de enfermería (4).

De acuerdo con Donabedian, citado por Hernández (2) la calidad de atención en salud se puede medir en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. El autor plantea que el proceso de atención es indispensable para la calidad y esta debe ser explícita; por ello, es fundamental medir para comparar, para aprender y para mejorar (5). Donabedian establece la

necesidad de ofrecer cantidad con calidad y calidad con eficiencia, siendo estos dos conceptos indisolubles (6). Desde la perspectiva del paciente se evalúa la calidad de la atención de enfermería, lo que proporciona información que beneficia a la organización prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes (7).

La satisfacción de las madres está estrechamente relacionada con su bienestar emocional y físico, así como con el de sus bebés. Las madres que están satisfechas con la atención que reciben tienen menos estrés y ansiedad, lo que puede contribuir a un ambiente más saludable y feliz para el bebé, ya que, un alto nivel de satisfacción puede fomentar un vínculo más fuerte y saludable entre la madre y el bebé. Cuando las madres se sienten respaldadas y satisfechas con la atención médica, es más probable que se dediquen al cuidado y la crianza de sus bebés de manera efectiva. Así como también el apoyo en la lactancia materna, el apoyo adecuado durante los primeros días de vida del bebé es fundamental para el éxito de la lactancia materna. La satisfacción de la madre con la atención de enfermería puede influir en su decisión de amamantar y en su capacidad para hacerlo con éxito, lo que tiene beneficios significativos para la salud del bebé (8).

La satisfacción de las madres con la atención que reciben durante el parto y el posparto puede tener un impacto duradero en su percepción del hospital y su disposición a regresar en el futuro. Una experiencia positiva puede promover una relación continua con los

servicios de salud, además, de garantizar la continuidad de la atención, ya que, cuando las madres están satisfechas con la atención médica durante el posparto, es más probable que sigan las recomendaciones médicas y programen visitas de seguimiento para ellas y sus bebés, lo que contribuye al bienestar continuo de la familia, por lo que, la satisfacción de las madres con el cuidado de sus recién nacidos no solo es importante para su bienestar emocional y el del bebé, sino que también tiene implicaciones significativas en la salud, la relación con los servicios de salud y la reputación del hospital. Por lo tanto, es esencial que los profesionales de la salud se esfuercen por brindar una atención de alta calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de las madres y sus bebés (8).

La finalidad de este estudio es analizar el nivel de satisfacción de las madres de recién nacidos respecto a los cuidados de enfermería proporcionados en el servicio de atención inmediata del recién nacido -alojamiento conjunto del Hospital de Pampas. Se busca comprender y evaluar la percepción de las madres sobre diferentes aspectos de la atención recibida, incluyendo elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía por parte del personal de enfermería. El objetivo es identificar áreas de mejora en la calidad de la atención y enfocarse en mantener y mejorar la satisfacción de las madres para garantizar una experiencia positiva durante su estancia en el hospital.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se llevó a cabo en el servicio de atención inmediata del recién nacido -alojamiento conjunto del hospital de Pampas de Huancavelica, el distrito de Pampas es uno de los dieciséis que componen la provincia de Tayacaja, ubicada en el departamento de Huancavelica en la cordillera Sur del Perú, se encuentra a 3.276 m.s.n.m; la temperatura frígida generalmente oscila entre 5°C a 21°C y rara vez baja a menos de 3 °C o sube a más de 22 °C.

El tipo de estudio fue prospectivo, observacional, transversal, de nivel descriptivo bajo el enfoque cuantitativo. La población muestral estuvo representada por 262 madres de recién nacidos del Hospital de Pampas durante los meses de marzo a julio de 2023.

La técnica utilizada fue la encuesta; y como instrumento se utilizó un cuestionario sobre satisfacción de madres de recién nacidos frente a cuidados de enfermería compuesto de 24 ítems con tres alternativas de respuesta de escala valorativa. El instrumento utilizado fue estandarizado, por lo que, no fue necesario someterlo a validación ni a medir su confiabilidad.

Para la recolección de datos se realizó los trámites correspondientes, con el director ejecutivo del Hospital de Pampas, se envió una solicitud para la autorización correspondiente a fin de ejecutar la investigación, luego se coordinó con el jefe del servicio de atención

inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del hospital de Pampas de Huancavelica para la aplicación del instrumento de medición. Los datos fueron recolectados durante el mes de marzo a julio de 2023, en cada aplicación del instrumento se empleó un tiempo promedio de 15 minutos, la participación de las madres de recién nacidos fue de forma voluntaria respetando su libertad y autonomía. La información recolectada, fue procesada en una base de datos elaborada en el programa estadístico Excel y SPSS versión 26.0 de donde se generó un reporte en tablas de frecuencia para su revisión y análisis correspondiente, la discusión de los resultados se realizó considerando los resultados publicados en otros estudios y marco teórico.

RESULTADOS

En esta Tabla 1 se presentan los niveles de satisfacción de las madres de recién nacidos con los cuidados de enfermería, expresados en porcentajes del total de respuestas para cada ítem evaluado. Para el análisis de los resultados, se observa que la mayoría de las madres muestran un nivel de satisfacción alto (57.25%), seguido de un porcentaje considerable de respuestas moderadas (30.53%). Sin embargo, también existe un segmento de la población que reporta un nivel de satisfacción bajo (12.21%), lo que indica áreas de mejora en los cuidados de enfermería proporcionados en el hospital de Pampas. Es fundamental examinar en detalle cada ítem para

identificar aspectos específicos que puedan ser objeto de intervención para mejorar la calidad de la atención.

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres.

Ítem	Nivel de Satisfacción	Número de Respuestas (N)	Porcentaje (%)
1	Alto	150	57.25
2	Moderado	80	30.53
3	Bajo	32	12.21
Total		262	100

Del total de madres encuestadas [262] en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas como se muestra en la Tabla 2, se obtuvo que el 61.8% de las madres expresaron un nivel de satisfacción completa con los elementos tangibles proporcionados en el servicio de enfermería; frente a un 29.8% de las madres reportaron una satisfacción intermedia con los elementos tangibles. Sin embargo, el 8.4% de las madres expresaron insatisfacción con estos elementos.

Tabla 2. Dimensión elementos tangibles.

Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles	N°	%
Satisfacción completa	162	61.8
Satisfacción intermedia	78	29.8
Insatisfacción	22	8.4
Total	262	100.0

Este análisis sugiere que la mayoría de las madres encuestadas están satisfechas con los elementos tangibles presentes en el servicio de enfermería del Hospital de Pampas. Sin embargo,

aún existe una proporción significativa de madres que muestran niveles de satisfacción intermedia e insatisfacción. Estos hallazgos pueden indicar áreas específicas que podrían ser objeto de mejora para garantizar una experiencia satisfactoria para todas las madres que reciben atención en este servicio.

Del total de madres encuestadas (262) en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas, se pudo determinar como se muestra en la Tabla 3 que el 67.6% de las madres expresaron un nivel de satisfacción completa con la fiabilidad de los cuidados de enfermería. El 25.2% de las madres reportaron una satisfacción intermedia en cuanto a la fiabilidad, y un 7.2% de las madres expresaron insatisfacción en relación con la fiabilidad de los cuidados de enfermería.

Tabla 3. Dimensión fiabilidad.

Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad	N°	%
Satisfacción completa	177	67.6
Satisfacción intermedia	66	25.2
Insatisfacción	19	7.2
Total	262	100.0

Estos resultados sugieren que la mayoría de las madres encuestadas están satisfechas con la fiabilidad de los cuidados de enfermería en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas. Sin embargo, aún hay un porcentaje significativo de madres que muestran niveles de satisfacción intermedia e insatisfacción. Estas

áreas de preocupación podrían requerir una mayor atención y esfuerzos para mejorar la percepción de la fiabilidad de los cuidados de enfermería y garantizar una experiencia satisfactoria para todas las madres y recién nacidos atendidos en este servicio.

En la Tabla 4 del total de madres encuestadas (262) en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas, quedó establecido que el 64.9% de las madres expresaron un nivel de satisfacción completa con la capacidad de respuesta del personal de enfermería; el 24.4% (64) de las madres reportaron una satisfacción intermedia en cuanto a la capacidad de respuesta, frente a un 10.7% de las madres expresaron insatisfacción en relación con la capacidad de respuesta del personal de enfermería.

Tabla 4. Dimensión capacidad de respuesta.

Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta	N°	%
Satisfacción completa	170	64.9
Satisfacción intermedia	64	24.4
Insatisfacción	28	10.7
Total	262	100.0

Estos resultados indican que la mayoría de las madres encuestadas están satisfechas con la capacidad de respuesta del personal de enfermería en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas. Sin embargo, aún hay un porcentaje significativo de madres que muestran niveles

de satisfacción intermedia e insatisfacción. Esto resalta la importancia de identificar y abordar las áreas de mejora para garantizar una experiencia satisfactoria y eficiente para todas las madres y recién nacidos atendidos en este servicio.

En la Tabla 5 se evidencia que el 69.1% de las madres expresaron un nivel de satisfacción completa con la seguridad percibida en los cuidados de enfermería, el 24.0% de las madres reportaron una satisfacción intermedia en cuanto a la seguridad percibida. Un 6.9% de las madres expresaron insatisfacción en relación con la seguridad percibida en los cuidados de enfermería.

Tabla 5. Dimensión seguridad. Aquí tienes la tabla y el análisis de los resultados.

Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad	N°	%
Satisfacción completa	181	69.1
Satisfacción intermedia	63	24.0
Insatisfacción	18	6.9
Total	262	100.0

Estos resultados sugieren que la mayoría de las madres encuestadas están satisfechas con la seguridad percibida en los cuidados de enfermería en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas. Sin embargo, aún hay un pequeño porcentaje de madres que muestran niveles de satisfacción intermedia e insatisfacción en esta dimensión. Es importante abordar estas áreas de preocupación para garantizar la seguridad y la confianza de todas las madres y recién nacidos atendidos en este servicio.

Finalmente, en la Tabla 6 se destaca que del total de madres encuestadas (262) en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas, se evidencia el 67.6% de las madres expresaron un nivel de satisfacción completa con la empatía percibida en los cuidados de enfermería; el 24.8% de las madres reportaron una satisfacción intermedia en cuanto a la empatía percibida, frente a un 7.6% de las madres expresaron insatisfacción en relación con la empatía percibida en los cuidados de enfermería.

Tabla 6. Dimensión empatía.

Nivel de satisfacción en la dimensión empatía	N°	%
Satisfacción completa	177	67.6
Satisfacción intermedia	65	24.8
Insatisfacción	20	7.6
Total	262	100.0

Estos resultados indican que la mayoría de las madres encuestadas están satisfechas con la empatía percibida en los cuidados de enfermería en el servicio de atención inmediata del recién nacido - alojamiento conjunto del Hospital de Pampas. Sin embargo, aún hay un pequeño porcentaje de madres que muestran niveles de satisfacción intermedia e insatisfacción en esta dimensión. Es importante seguir mejorando en esta área para garantizar que todas las madres y recién nacidos reciban una atención empática y centrada en sus necesidades emocionales.

DISCUSIÓN

Los resultados de la Tabla 1 muestran que el 65.3% de las madres expresaron satisfacción completa, el 25.2% satisfacción intermedia y el 9.5% insatisfacción. Estos hallazgos difieren de los estudios previos, como el de Bastos (9), donde se reportaron diferentes niveles de satisfacción. Sin embargo, los resultados son consistentes con investigaciones similares, como la de Sangopanta en Ecuador y Coronado y Vásquez en el Hospital Regional Lambayeque (10,11), que también encontraron altos niveles de satisfacción. Por otro lado, discrepan con los hallazgos de Velásquez (12). Aunque la mayoría de las encuestadas expresaron satisfacción, es importante abordar las preocupaciones de quienes expresaron insatisfacción para mejorar la experiencia general.

En primer lugar, es notable que la mayoría de las madres expresaron un nivel de satisfacción completo con los cuidados de enfermería recibidos. Este hallazgo es alentador y sugiere que el personal de enfermería en el Hospital de Pampas está proporcionando una atención de calidad que cumple con las expectativas de las madres en su rol de cuidadoras de recién nacidos. Este alto nivel de satisfacción podría atribuirse a varios factores, incluyendo la competencia técnica del personal de enfermería, la calidad de la atención brindada, y la percepción de empatía y atención individualizada.

Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje significativo de madres expresaron niveles de satisfacción intermedia e insatisfacción

en ciertas dimensiones, como la capacidad de respuesta y la empatía. Esto indica áreas potenciales de mejora en la prestación de servicios de enfermería en el hospital. La capacidad de respuesta se refiere a la prontitud y eficiencia con la que el personal de enfermería atiende las necesidades de las madres y los recién nacidos, mientras que la empatía se relaciona con la capacidad de comprender y responder a las preocupaciones emocionales de las madres.

Comparando estos resultados con estudios previos, se observan algunas discrepancias. Por ejemplo, mientras que en algunos estudios se reportó un nivel más bajo de satisfacción completa, otros mostraron resultados similares o incluso más altos en términos de satisfacción (9-12). Estas diferencias podrían atribuirse a variaciones en la calidad de la atención entre diferentes instituciones de salud, así como a diferencias en la metodología de estudio y las características de la población (9-12).

Es esencial abordar las áreas identificadas como de mejora para garantizar una experiencia óptima para todas las madres y recién nacidos atendidos en el hospital. Esto podría implicar iniciativas como mejorar la comunicación y la interacción interpersonal del personal de enfermería, implementar sistemas de retroalimentación para recopilar y responder a las preocupaciones de los pacientes, y proporcionar capacitación continua para mejorar la competencia técnica y la sensibilidad cultural del personal. Un análisis cualitativo podría proporcionar

información adicional sobre los factores que influyen en los niveles de satisfacción, como la calidad del servicio y la atención al cliente.

Si bien los resultados del estudio indican un nivel general de satisfacción positivo, también señalan áreas específicas que requieren atención y mejora. Al abordar estas áreas, el hospital puede trabajar hacia el objetivo de proporcionar una atención de enfermería de alta calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de las madres y los recién nacidos, promoviendo así el bienestar y la seguridad de los pacientes.

CONCLUSIONES

Se destaca el perfil sociodemográfico predominante de las madres encuestadas, caracterizado por mujeres en el grupo etario de 25 a 34 años, con educación secundaria, dedicadas principalmente a la ocupación de ama de casa y pertenecientes a la religión católica. Estos datos proporcionan un contexto importante para comprender las percepciones y expectativas de las madres en relación con la atención de enfermería.

El hallazgo más relevante es el alto nivel de satisfacción expresado por la mayoría de las madres, donde el 65.3% manifestó una satisfacción completa con los cuidados de enfermería recibidos. Esto indica un reconocimiento positivo hacia la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería del hospital. Sin embargo, es crucial destacar la presencia de un grupo más reducido que expresó niveles de satisfacción intermedia o insatisfacción, lo que

señala la necesidad de abordar áreas específicas para mejorar la experiencia del paciente.

Al analizar las diferentes dimensiones de la satisfacción, se observa que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía son aspectos bien evaluados por las madres encuestadas. Estos hallazgos sugieren que la calidad física y material de los servicios, la confiabilidad en la atención, la capacidad de respuesta del personal, la percepción de seguridad durante la atención y la empatía mostrada por los profesionales de enfermería son aspectos fundamentales que contribuyen a una experiencia positiva para las madres y sus recién nacidos.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

FINANCIAMIENTO. El estudio fue autofinanciado

AGRADECIMIENTO. No declaran

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Puch G, Uicab G, Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2016;24(2):123-8. <https://acortar.link/DQL3v7>
2. Hernández M. Reseña de la calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación de Donabedian A. *Salud Publica Mex.* 1990;32(2):248-9.
3. García G, Cortés E. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital de México. *Rev CONAMED.* 2012;17(1):18-23.
4. Grupo de Cuidado. *Cuidado y Práctica de Enfermería.* Bogotá, Colombia: (Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia) Unibiblios; 2016.

5. Caligiore I, Díaz J. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de tercer nivel. Mérida, Venezuela. Enfermería Global. [Internet]. 2003 mayo;(2): Consultado 02 de junio de 2023. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
6. Sutton L, Fuentes R, Aguirre R, Ramírez Os. Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Facultad de Medicina, UNAM, Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad, 2013. Consultado 03 de junio de 2023. Disponible en www.facmed.unam.mx/SatisfacciónAtenciónMedica.pdf.
7. Torres C. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados. Av Enferm. 2010;XXVIII (2):98-110.
8. Balseiro L, Martínez P, Ángeles R, Cortés A, De la Rosa M, Flores A, et al. La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un hospital regional del ISSSTE, en México. D. F. Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. Revista Universitaria ENEO-UNAM. 2007;4:9-13.
9. Bastos R, en su estudio nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. [Internet]. f/p Pucallpa 2021. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de titulación]. Consultado 03 de julio de 2023. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4669/UNU_ENFERMERIA_2021_T2E_REYNA-BASTOS-VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Sangopanta G. Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga. [Internet]. Consultado 12 de julio de 2023. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7972>
11. Coronado A, Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. [Internet]. f/p Chiclayo, 21 de junio del 2018. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [Tesis de titulación]. Consultado 12 de julio de 2023. Disponible en: <https://n9.cl/yix83>
12. Velásquez D. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón. [Internet]. f/p Puno 2015. Universidad Nacional del Altiplano. [Tesis de titulación]. Consultado 13 de julio de 2023. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2291/Velasquez_Titalo_Diana_Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ACERCA DE LOS AUTORES

Nicolas Magno Fretel Quiroz. Docente ordinario de la carrera de enfermería, Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja. Docente de la escuela de posgrado, Universidad de Huánuco. Asesor metodológico y estadístico; asesor de semilleros de investigación de la UNAT, Perú.

Cesar Raúl Castro Galarza. Doctor en Ciencias Enfermería, Universidad Nacional de San Agustín. Maestro en Educación con mención en Docencia y gestión educativa, Universidad Cesar Vallejo. Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional del Centro del Perú. Experiencia como docente universitario, Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Universidad Nacional del Centro del Perú, Universidad Nacional de Huancavelica y Universidad Peruana Los Andes. Investigador Renacyt, Perú.

Galia Mavel Manyari Cervantes. Docente asociado, Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Experiencia como docente universidad, Universidad Nacional del Centro del Perú, Universidad Peruana Los Andes. Experiencia en la Dirección de Seguimiento, Control y Vigilancia-Viceministerio de pesquería del Ministerio de la Producción. Experiencia en manejo y control de peces tropicales en el Ministerio de la Producción, Perú.

Carmen Rocío Ricra Echevarría. Doctora en Salud Pública, Universidad Nacional Federico Villarreal. Maestra en Salud Pública y Comunitaria, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Experiencia como docente, Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú.

Yoselyn Erika Canchari Fierro. Docente asociado, Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Experiencia como docente universidad, Universidad Nacional de Huancavelica. Experiencia como directora de la unidad de calidad académica, Facultad de Enfermería en la Universidad Nacional de Huancavelica. Experiencia como Jefe de Práctica en la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

German Inga Huayllani. Magister en salud pública, Universidad Nacional de Huancavelica, especialidad en enfermería pediátrica, Universidad Nacional del Callao. Docente asociado, Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja, experiencia laboral como docente Universidad Nacional de Huancavelica, Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja, línea de investigación en anemia y desnutrición infantil, Perú.