UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA, CON MENCION EN:

CUIDADO MATERNO INFANTIL

AUTORES: Lic. Enf. Reyna Isabel Bastos Vásquez

ASESORA: Mg. Rolinda Falcón Riva Agüero

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Pucallpa, a los **siete (07**) días del mes de **enero** del **2021**, siendo las **16:15** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de Título de Segunda Especialidad de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : **Dra. Isabel Esteban Robladillo**

MIEMBRO : **Dra. Nelly Graciela Tafur Flores**

MIEMBRO : **Dra. Judith Milagros Mayma Alvarado**

Para proceder a la evaluación de la sustentación pública de la Tesis titulada:

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.

Presentada por la Profesional:
Lic. Enf. REYNA ISABEL BASTOS VÁSQUEZ

Teniendo en calidad de Asesora a: **Mg. Rolinda Falcón Riva Agüero.**

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: APROBADO (SATISFACTORIO)

Quedando la profesional expedita para que se le otorgue el Título de Segunda Especialidad de Enfermería, con mención en: **Cuidado Materno Infantil.**

Siendo las **17.00** horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa, **siete (07) de enero** del 2021

Dra. Isabel Esteban Robladillo
PRESIDENTE

Dra. Nelly Graciela Tafur Flores
MIEMBRO

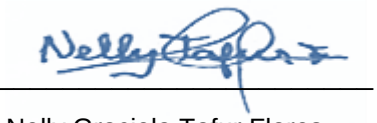
Dra. Judith Milagros Mayma Alvarado
MIEMBRO

La presente tesis titulada "**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"** fue aprobada por el Jurado Evaluador conformado por:



Dra. Isabel Esteban Robladillo

Presidente



Dra. Nelly Graciela Tafur Flores

Miembro



Dra. Judith Milagros Mayma Alvarado.

Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/002-2021

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

"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"

Cuyo autor (es)	:	BASTOS VÁSQUEZ, REYNA ISABEL
Facultad	:	CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional	:	ENFERMERÍA,
Segunda Especialidad	:	CUIDADO MATERNO INFANTIL.
Asesor(a)	:	Mg. FALCÓN RIVA AGÜERO, ROLINDA

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 09%.
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 04/01/2021

Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, REYNA ISABEL BASTOS VASQUEZ
Autor de la TESIS titulada:
NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: MG. ROLINDA FALCÓN RIVA AGUERO
En el Programa de: SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA
Mención en: CUIDADO MATERNO INFANTIL

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08 / 01 / 2021

Email: reyna4_01@hotmail.com
Firma:

Teléfono: 954358604
DNI: 20005942

DEDICATORIA

A mí estimada madrecita, hijo y mi engreído nieto, por su apoyo de carácter emocional en estos años de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A los docentes del programa de segunda especialidad, en especial a la responsable de la asignatura de Investigación, por los conocimientos impartidos respecto al proceso de investigación.

A la Mg. Rolinda Falcón Riva Aguero, asesora del proceso de investigación, por su orientación valiosa, haciendo posible concluir el proceso de investigación.

A las autoridades del servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, quienes brindaron las facilidades para la recolección de los datos.

Finalmente, a todas las madres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, y a aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron a la realización del presente estudio.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el 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. Metodología; corresponde a un diseño no experimental; descriptivo, transversal y prospectivo; población de 62 madres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa durante los meses de noviembre y diciembre de 2020. Resultados, el 51.6% (32) de ellas expresan nivel de satisfacción intermedia; el 25.8% (16) expresan nivel de satisfacción completa; y el 22.6% (14) de ellas expresan insatisfacción. Conclusiones; más de la mitad de los elementos analizados expresan nivel de satisfacción intermedia con tendencia al nivel de satisfacción completa, pero aún persiste un considerable porcentaje que expresan insatisfacción. La satisfacción, en la dimensión elementos tangibles, en un poco más de la mitad (59.7%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión fiabilidad, en un poco más de la mitad (56.5%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión capacidad de respuesta, en un poco más de la mitad (53.2%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión seguridad, en un poco más de la mitad (56.5%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión empatía, en un poco más de la mitad (59.7%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa.

Palabras clave; satisfacción; cuidado de enfermería; atención inmediata.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of satisfaction of mothers of hospitalized children with Nursing care in the Pediatric Service of the Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Methodology; corresponds to a non-experimental design; descriptive, transversal and prospective; Population of 62 mothers of children hospitalized in the Pediatric service of the Regional Hospital of Pucallpa during the months of November and December 2020. Results, 51.6% (32) of them express an intermediate level of satisfaction; 25.8% (16) express a level of complete satisfaction; and 22.6% (14) of them express dissatisfaction. Conclusions; More than half of the elements analyzed express an intermediate level of satisfaction with a trend towards a level of complete satisfaction, but there is still a considerable percentage that express dissatisfaction. Satisfaction, in the tangible elements dimension, a little more than half (59.7%) expressed intermediate satisfaction with a tendency to complete satisfaction; in the reliability dimension, in a little more than half (56.5%) they expressed intermediate satisfaction with a tendency to complete satisfaction; in the response capacity dimension, in a little more than half (53.2%) they expressed intermediate satisfaction with a tendency to complete satisfaction; In the security dimension, a little more than half (56.5%) expressed intermediate satisfaction with a tendency to complete satisfaction; In the empathy dimension, slightly more than half (59.7%) expressed intermediate satisfaction with a tendency to complete satisfaction.

Key words; satisfaction; nursing care; inmediate attention.

ÍNDICE

	Págs.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
INTRODUCIÓN	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
I.1 Fundamentación del problema de investigación	14
I.2 Justificación	17
I.3 Propósito o importancia	18
I.4 Formulación del problema de investigación	19
I.5 Objetivos	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases teóricas	32
2.3. Definición de términos operacionales	55
2.4. Hipótesis y variables	59
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Ámbito de estudio	62
3.2. Población	62

3.3. Muestra 62

3.4. Nivel y tipo de estudio 62

3.5. Diseño de investigación 63

3.6. Técnicas e instrumentos 63

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento 64

3.8. Procedimiento de recolección de datos 64

3.9. Plan de tabulación, análisis y discusión de los resultados 64

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 66

CONCLUSIONES 75

SUGERENCIAS 76

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 77

ANEXOS 84

INTRODUCCIÓN

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido; de esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. Según la literatura consultada importa destacar, desde una perspectiva multidimensional, los siguientes factores que influyen en la satisfacción: Factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza, etc.), sociales (estado civil, grupo social, nivel de estudios, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social, etc.), económicos (nivel de ingresos y gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad, etc.) y experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio); así como Factores familiares/sociales: experiencias de amigos con el servicio, familiares, de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad; también, 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, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad).

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente, tomando ejemplos como la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios de atención primaria realizada por el centro de investigaciones sociológicas aplicada durante varios años. El hecho de que se acepte que la

satisfacción del usuario es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales justifica que esta se haya incorporado como una medida de calidad. El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias, ya que la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios.

El presente informe se ha confeccionado considerando el reglamento general de grados y títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, por lo que comprende cuatro capítulos; el primer capítulo está compuesto del planteamiento del problema de investigación: Descripción del problema, justificación, propósito o importancia, formulación del problema, y objetivos.

El segundo capítulo sobre marco teórico contiene: Los antecedentes del problema, planteamiento teórico del problema, definición de términos básicos, hipótesis, variable y la operacionalización de la variable.

En el capítulo tercero se compila información respecto a la metodología, diseño metodológico, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, y tratamiento de datos.

En el capítulo cuarto se considera a los resultados y discusión.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones y las páginas preliminares.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera a la satisfacción del usuario como reflejo de la calidad de atención, el cual resulta de la puesta en ejecución de acciones vinculadas a la salud, basados en estándares de intervenciones seguras, las cuales son económicamente accesibles a los individuos, además deben poseer un impacto en sentido positivo sobre la morbilidad, mortalidad y malnutrición (1).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que las atenciones en salud basadas en políticas de calidad son necesarias para mejorar su eficiencia y son una obligación a nivel ético y moral (2)

El Ministerio de Salud refiere que el abordaje de las necesidades del usuario externo es primordial para brindar una atención de calidad. Para los usuarios la calidad está vinculada principalmente la interacción con el profesional, tiempos de espera, privacidad, acceso, y sobretodo, obtener el servicio por el cual acudió (3).

La profesión de enfermería a lo largo del tiempo se caracterizó por estar al servicio y cuidado de los usuarios, debiendo mostrar para ello humanismo, compromiso durante las atenciones brindadas para conseguir

la mayor satisfacción. Las atenciones de enfermería, el acceso a los servicios son algunos de los factores que pueden evaluarse para la determinación de la satisfacción del usuario (4).

La satisfacción percibida por el usuario es el resultado de la atención de salud recibida, por lo que constituye un elemento fundamental como indicador de la calidad de los cuidados prestados. Esta idea tiene relevancia en muchos entornos, siendo uno de ellos los sistemas de salud, de ahí el interés constante en investigar el mencionado tema (5).

El proceso de la hospitalización en el niño ocasiona situaciones de crisis de gran impacto en él y su familia, el cambio de su entorno ocasiona angustia, incertidumbre entre otros sentimientos, la permanencia y participación de la madre junto al niño hospitalizado puede aminorar estos problemas. La separación del entorno familiar, incrementa la angustia del niño, de allí que hoy en día se exija la permanencia de la madre con el niño, involucrándose en su cuidado y aprendiendo la forma correcta del mismo (6).

La misión principal de toda institución de salud está basada en brindar cuidados de calidad, para lograr la satisfacción de los pacientes en este caso de los niños y su entorno más cercano, en este caso los padres y fundamentalmente las madres, aspecto que influye en la toma de decisiones para los cuidados y procedimientos médicos necesarios para la pronta recuperación, lo que es de vital importancia para poder brindar una

atención efectiva, siendo la Enfermera un componente importante del equipo de salud al permanecer las 24 horas en contacto con la madre y el niño, su trabajo estará en constante evaluación por parte de las madres y en caso de los pacientes pediátricos por parte de él y del familiar que los acompaña, el mismo que se reflejará en su satisfacción o de lo contrario provocará inseguridad y desconfianza que interferiría en la relación Enfermera, paciente y familia, aumentando el riesgo de incremento del tiempo de estancia hospitalaria y lo que retrasaría su reincorporación a su hogar. Siendo el suceso de la hospitalización para el niño una situación que genera alejarse de manera prolongada de sus actividades cotidianas y del contexto familiar, escolar y social al que se encuentra acostumbrado y conocedores de que la familia, especialmente la madre juega un papel protagónico en el cuidado de la salud de su hijo y constituye el punto de conexión entre el ambiente habitual en que se desenvuelve el niño y el ambiente que ofrece el hospital (7).

En este contexto es que la satisfacción de necesidades del paciente y familia se constituye en un elemento importante. Siendo el profesional de enfermería un actor fundamental en la satisfacción de las necesidades de la persona sana o enferma. La importancia para dedicarle al paciente una buena atención afectiva y de preocupación por sus problemas personales y sociales, además de ocuparse de sus problemas de salud. El mismo que será medido a través de la calidad del cuidado brindado, dentro del rol del profesional de Enfermería está considerado la satisfacción de las necesidades del ser humano y de su entorno familiar, a través de la

educación sobre adquisición de nuevos estilos de vida saludables y el apoyo emocional para que la persona pueda superar sus temores, miedos, angustia, y enfrentar situaciones estresantes, como lo es la hospitalización (8)

Situación similar que se aprecia en el servicio de pediatría en el Hospital Regional de Pucallpa, hospital público con ciertas limitaciones en cuanto a la infraestructura y dotación de materiales e insumos, además tener una sobre carga laboral en relación al número de usuarios por profesional de enfermería, por lo que se tiene que priorizar el cumplimiento de las necesidades básicas y descuidando muchas veces las necesidades de carácter emocional el cual desencadena en malestar por parte de las madres de los niños hospitalizados situación que se agrava con el transcurrir de los días, a mayor estancia mayor será la ansiedad mostrada por las madres de niños hospitalizados. Es así que durante el ejercicio profesional hemos podido observar que muchas de las madres de niños hospitalizados expresan su malestar confrontando y juzgando los cuidados que el profesional brinda, e incluso muchas de ellas llegan al punto de rechazar los cuidados que se pretende brindar, razón por la cual se plantea las siguientes interrogantes.

1.2. Justificación

El presente estudio de investigación se justifica:

La misión principal de toda institución de salud está basada en brindar cuidados de calidad, para lograr la satisfacción de los pacientes en este

caso de los niños y su entorno más cercano, en este caso los padres y fundamentalmente las madres, aspecto que influye en la toma de decisiones para los cuidados y procedimientos necesarios para la pronta recuperación, siendo la enfermera el principal elemento, ya que permanece las 24 horas en contacto con la madre y su niño, el mismo que se reflejará en su satisfacción o de lo contrario provocará inseguridad y desconfianza que interferiría en la relación entre enfermera, paciente y familia (7)

Situación que podría incrementar el tiempo de estancia hospitalaria y ser un factor de retraso en la reincorporación a su hogar, razón por la cual se investiga la variable propuesta.

1.3. Propósito o importancia

El estudio pretende evaluar el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría, para proponer y desarrollar programas que conduzcan a mejorar la satisfacción de las madres de los niños hospitalizados a fin de mejorar la relación enfermera – cuidador.

Así mismo, la presente investigación resulta de gran interés porque son pocos los registros de estudios sobre la satisfacción de las madres de niños hospitalizados, por lo que al final del proceso de investigación se aportará conocimiento científico, información útil, que servirá de guía metodológica a futuras investigaciones que puedan realizarse abordando el tema de satisfacción respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería.

1.4. Formulación del problema de investigación.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el 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?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Elementos tangibles, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Fiabilidad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Capacidad de Respuesta, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Seguridad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción, en la dimensión Empatía, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de

Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el 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

1.5.2. Objetivos específicos

- Valorar el nivel de satisfacción, en la dimensión Elementos tangibles, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

- Evaluar el nivel de satisfacción, en la dimensión Fiabilidad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

- Valorar el nivel de satisfacción, en la dimensión Capacidad de Respuesta, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

- Evaluar el nivel de satisfacción, en la dimensión Seguridad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

- Valorar el nivel de satisfacción, en la dimensión Empatía, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes del contexto internacional

Sango B., en Ecuador el 2014, quien realizó el estudio: Determinar el grado de satisfacción de la madre por la atención brindada por la Enfermera con los pacientes hospitalizados, Hospital Provincial General Latacunga en el servicio de pediatría, llegando a las siguientes conclusiones: El grado de satisfacción de las madres con respecto a la atención de enfermería fue satisfactoria en un 43%, Existe confianza con la Enfermera. Que hay igualdad en el trato en un 42%. Existe interés en utilizar un lenguaje verbal accesible con las madres y los niños, con un nivel de satisfacción baja, en un 15%, Se identificó también un nivel de déficit en orientación, información de las actividades de enfermería, del saludo, la privacidad y por brindar una atención inmediata y oportuna (8)

Caizabanda G. 2016. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de Enfermería para el cuidado del niño del área de Pediatría del HPDA durante el período marzo – agosto 2016. La presente investigación se refiere a la calidad de atención que presta el personal de enfermería hacia el usuario en el servicio de Pediatría del

Hospital Provincial Docente Ambato, considerando que la opinión del usuario es un componente esencial en la valoración del servicio de enfermería, constituyéndose así el personal de enfermería en el principal vínculo entre el usuario y el hospital direccionando así todas las acciones con calidad y calidez. El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño transversal y de cohorte, los datos proporcionados por los usuarios, permitieron describir la situación actual de la atención de enfermería, de igual forma el personal de enfermería conformado por licenciadas y auxiliares de enfermería mencionan las condiciones que presenta el hospital para prestar un servicio de calidad. Se utilizaron técnicas para acceder a la información necesaria a través de encuestas, observaciones, e instrumentos de recolección de información como es el cuestionario que fue aplicado a los usuarios/as que acompañaban a los/as pacientes ingresados en el servicio de pediatría. Conclusiones: Además se elabora una propuesta que consiste en un protocolos de ingreso, egreso y transferencia de pacientes pediátricos con el que se pretende estandarizar los procedimientos de atención al usuarios y a sus familiares o cuidadores, para que el personal de enfermería, ponga en práctica esta guía de información en sus labores diarias, para satisfacer al usuario, y mejorar el servicio de manera integral. La importancia de los protocolos radica en que sirven para documentar la asistencia que debe proporcionar la enfermera, son considerados como un medio de comunicación y ayudan en el desarrollo de los planes de calidad, no solo porque determinan lo que debe hacerse, se pueden identificar omisiones o puntos débiles y se pueden determinar las correcciones necesarias y llevarlas a la práctica. Por ello el

presente proyecto se considera como guía, que acompañada del aporte, experiencia y conocimientos de los profesionales del equipo de enfermería, complementa la capacidad de decidir cómo actuar ante las circunstancias y características del paciente al que va a cuidar (9)

Moreno M., Interial M., Sauceda P., Vázquez L., y López J. 2016. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Objetivo; determinar los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado. La muestra: 127 madres de niños hospitalizados en una institución pública de Monterrey, N.L., México. Estudio descriptivo correlacional. Se utilizó el cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico. Resultados: El manejo del dolor fue un factor importante para la satisfacción de las madres participantes. La satisfacción de la madre con el servicio de hospitalización se asoció con la satisfacción con la atención de enfermería (rs = 0,458; p= 0,0001). La edad del hijo, el número de hospitalizaciones previas y la percepción de su estado de salud no fueron factores significativos para la satisfacción de las madres. Es importante que el servicio de hospitalización y la atención de enfermería respondan a las expectativas de los familiares de estos pacientes (10).

2.1.2. Antecedentes de contexto Nacional.

Coronado A., y Vásquez K. 2017. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. Objetivo, determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la

enfermera al niño hospitalizado en Pediatría; se planteó un estudio de tipo cuantitativo descriptivo transversal, la información se recolectó mediante el Cuestionario “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico”, aplicado a 160 madres seleccionadas por muestreo aleatorio sistemático. Se aplicó una muestra piloto para probar la confiabilidad del instrumento, siendo el Alfa de Cronbrach 0,89. Resultados: 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 (11)

Maceda S. 2015. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el Servicio de Pediatría Hospital Regional II- 2 Tumbes. 2015. Objetivo; determinar la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del hospital Regional II-2 de Tumbes en relación al Cuidado Enfermera(o). El Material y método empleado de nivel aplicativo, de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo de corte transversal. Aplicado a una población constituida por 67 madres, mediante el formulario tipo cuestionario; escala de Likert modificada. Resultados: Que del 80% (50), el

34% (17) de madres encuestados se obtuvo satisfacción regular a media, 12%(6) fue baja. Para la dimensión seguridad 34% (17), expresan satisfacción regular, 32% (16) baja y 18% (09) alto, 16% (8) media; En la dimensión confianza 28% (14) tienen satisfacción alta, 26% (13) media, 24% (12) baja y 22% (11) regular; En la dimensión diligencia, 40% (20) expresan satisfacción regular, 30% (15) baja, 22% (11) alta y 8% (04) media, mientras que en la dimensión calidez/empatía el 40% (20) tienen satisfacción baja, 20% (14) alta y 16% (8) regular. Conclusiones: El profesional de enfermería del hospital Regional II – 2 de Tumbes, logra satisfacer a las madres en un promedio de regular a media en la atención brindada a los hijos de las mismas, con una tendencia alta, que parte del más alto nivel de insatisfacción, develada en expresiones como: La Enfermera es descortés, no se identifica y no saluda; al ingreso a los ambientes deben presentarse ante las madres con sus respectivos nombres, estar atentas ante las complicaciones (12).

Velásquez D. 2015. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón. Objetivo; determinar la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno. La investigación fue de tipo descriptivo de corte trasversal con diseño simple. La población de estudio estuvo conformada por 100 madres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría y la muestra por 20 madres mayores de 18 años. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y la encuesta como instrumento. El análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva

porcentual con cuadros unidimensionales. Resultados: De un total de 20 madres entrevistadas en el servicio de Pediatría del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno el 55% de las madres presentan satisfacción intermedia, seguida del 35% de satisfacción completa y finalmente un 10% de las madres manifiestan insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Elementos Tangibles el 55% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido con el 35% de satisfacción completa, y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Fiabilidad, el 55% de las madres muestran insatisfacción, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 20% de satisfacción completa. En cuanto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta, un 50% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido del 40% de satisfacción y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Seguridad el 70% de las madres manifiestan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 5% de insatisfacción por parte de las madres. En cuanto a la Dimensión de Empatía el 65% de las madres presentan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 10% de las madres muestran insatisfacción (13).

2.1.3. Antecedentes de contexto local.

Alarcón Y. y Gómez D, realizaron el estudio “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017”. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en

dicha institución. El diseño metodológico de la investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal y se usó como instrumento la escala Likert y una muestra constituida por 100 adultos mayores. En los resultados se encontró que los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina tenían en la dimensión de cuidado de estimulación un nivel de satisfacción alto; la dimensión cuidado de confirmación, un nivel de satisfacción medio, la dimensión cuidado de consecución y continuidad de la vida, un nivel de satisfacción medio; la dimensión de cuidado para resguardar la autoimagen, un nivel de satisfacción alto; la dimensión de cuidado de sosiego y relajación, un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de compensación, un nivel de satisfacción alto. Los autores concluyeron, lo siguiente: Los pacientes adultos mayores tenían un nivel de satisfacción alto de 47% con tendencia a un nivel de satisfacción medio de 40%, por lo tanto, había una mínima cantidad de pacientes adultos mayores con un nivel de satisfacción bajo de 13% (14).

Ramirez A., y Tello R. 2017. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería en el Hospital II ESSalud-Pucallpa 2016. Objetivo; determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería en el Hospital II Essalud-Pucallpa 2016. Se trata de un estudio descriptivo, de diseño no experimental de corte trasversal. La población estuvo constituida por 100 pacientes de los servicios de medicina, cirugía, gineco-obstetricia y pediatría del Hospital II Essalud Pucallpa-2016. La muestra fue 80 equivalente al 8.9% de la población de estudio. Los datos se recolectaron

utilizando la técnica de la entrevista y su instrumento que fue el cuestionario de nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería. Entre los resultados del estudio tenemos que de un total de 80 encuestados (100%) se observa que del 100% de los pacientes hospitalizados el 52,5% está satisfecho con el cuidado de enfermería y el 38,8% está regularmente satisfecho con el cuidado de enfermería. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, indican que están regularmente satisfecho con los cuidados que brinda el profesional de enfermería. (15)

Davila M., Lulo A., y Riva J. 2014. Calidad del cuidado desde la percepción del paciente que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali, en el hospital regional de Pucallpa 2014. El estudio estuvo dirigido a determinar la calidad del cuidado desde la percepción del paciente que brinda los estudiantes de enfermería de la universidad nacional de Ucayali, en las dimensiones de arte del cuidado, técnica del cuidado, disponibilidad del cuidado y continuidad del cuidado. El diseño es no experimental descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 60 pacientes del servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa durante los meses de febrero y marzo del año 2014. La técnica que se utilizó para la recolección de los datos fue la entrevista y el instrumento de medición fue la Escala de Likert. Los resultados fueron: Del 100% (60) de pacientes encuestados de servicio de Medicina respecto a la calidad del cuidado que brinda el estudiante de enfermería desde la percepción del usuario es alto, teniendo respuestas favorables en las cinco dimensiones con los porcentajes siguientes: Artes del Cuidado 66,7% (40),

Técnica del Cuidado 73,3% (44), Disponibilidad del Cuidado 86,7% (52) y 80% (48) en la dimensión de Continuidad del cuidado; al realizar la evaluación, se aprecia que las dimensiones que presentan un mayor porcentaje son disponibilidad del cuidado y continuidad del cuidado. (16)

Panduro K., Rodriguez L., y Panduro K., 2014. Satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería e influencia en el cumplimiento del número de controles en la estrategia de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año; hospital regional de Pucallpa - Ucayali 2013. El presente trabajo de investigación es no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, tuvo como objetivos determinar la satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería en el cumplimiento de número de controles en niños menores de un año en la Estrategia de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Regional de Pucallpa – 2013. La población estuvo conformada por 815 madres de niños menores de 1 año, con una muestra de 262 que acudieron a sus controles durante el mes de octubre del 2013; se utilizó como técnica la entrevista estructurada. Para el análisis de datos se usó el paquete estadístico SPSS versión 19, mediante la estadística inferencial, aplicando la prueba estadística Coeficiente C de contingencia. Los resultados fueron: La satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería, de un total de 262 (100%) madres, 221 (84.4%) tienen satisfacción alta y 41 (15.6%) refieren sentir una mediana satisfacción. Respecto al cumplimiento de número de controles, 168 (64.1%) madres cumple adecuadamente en el control de su niño y 94 (35.9%) un inadecuado cumplimiento del número de controles. Se llega a la conclusión que la satisfacción de la madre por la

atención recibida no influye sobre el cumplimiento de número de controles en la estrategia Crecimiento y Desarrollo del Hospital Regional de Pucallpa. Debido los resultados obtenidos en la entrevista, existe satisfacción alta con tendencia a mediana satisfacción y el cumplimiento de número de controles es adecuado. La experiencia desarrollada nos permite recomendar que el personal de enfermería del Hospital continúe motivando a las madres que llevan periódicamente a sus niños al control de crecimiento y desarrollo para que puedan ser orientados sobre el progreso y lograr un desarrollo integral de los niños. (17)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Satisfacción frente a los cuidados de Enfermería*

Satisfacción:

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda. La satisfacción es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo. También se puede definir a la satisfacción como un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la dedición de satisfacción varía según el contexto social. (18)

Según Oliver R., define: “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. (19)

La satisfacción produce inquietud o sufrimiento. La falta de estímulo por lo cual moverse, actuar y pensar, procedentes de la satisfacción plena. Solo aumenta el grado de inquietud por conservar ese estado de consumo minino el mayor tiempo posible.

El abordar las inquietudes del usuario es tan esencial para la atención de buena calidad como para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad en la atención y sobretodo de que obtenga el servicio que procura.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

La satisfacción son los resultados positivos de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva. Y existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación. (19)

Satisfacción de las madres de niños hospitalizados:

Es la complacencia de las usuarias con la atención recibida por parte del profesional de enfermería y otros profesionales de salud. Dicha complacencia se da cuando las usuarias perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y expectativas. Es importante mencionar que el trabajo es más que ofrecer productos o servicios, se trata de ayudar a las personas a obtener beneficios finales. Logrando así la satisfacción de las madres “Dar alguien lo que esperaba.” (20)

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de la ciencia psicológica. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de calidad en la prestación de los servicios. (21)

Cuando el servicio responde a las necesidades y supera expectativas de las usarías conduce a: Reforzar la salud existente, asimilar nuevos hábitos, y descartar otros, interiorizar el uso del servicio como beneficio a la salud, practicar una actitud y una conducta preventiva, que las usuarias regresen a la consulta y elegir el lugar al cual acuda para recibir atención y seguir las instrucciones del proveedor de servicios. (22)

La satisfacción de las usarías es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, es una meta muy valiosa para todo programa.

Zass R., sostiene que las usuarias al ser atendidas realizan en su mente en esquema factible de servicio, el cual le sirve para valorar el servicio recibido Actualmente es la persona más exigente que busca atención altamente diferenciados, para obtener respuesta en la resolución de sus problemas, por ello las usuarias son las que evalúan la calidad de un servicio considerando no solo, el producto final también toma en cuenta todo el proceso de la atención. En la opinión que emiten las usuarias, la calidad depende principalmente de la interacción con el profesional de la salud que lo atiende, de los atributaos con que ofrece el servicio como es, la accesibilidad, el trato que recibe, la competencia técnica, la información que recibe por parte de la enfermera, etc. (23)

La satisfacción de las usuarias no solo depende de las expectativas del servicio sino de la calidad de los servicios de salud que, que significa atributo o propiedad que distingue a las personas o bienes y servicios. Según las políticas de salud, calidad es el grado de conformidad acorde a las normas referidas tanto en los aspectos y técnicos como en la relación humana entre la enfermera y la usuaria, considerando que dichas normas deben estar marcadas en un amplio proyecto social. Desde la perceptiva de la salud pública debe ofrecer los mayores beneficios a la salud.

Con la menor cantidad de riesgos a las personas, según los recursos disponibles; es decir prestar una atención de calidad, técnicamente eficaz y segura que contribuya al bienestar de las usuarias. (24)

El análisis de la satisfacción del usuario, vista como un indicador de la dimensión del estudio, a partir del cual se pueda obtener acerca de los aspectos de la estructura (comodidad instalaciones físicas, y organización) el proceso (procedimientos, y acciones realizadas en la consulta y el resultado / cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que faciliten u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (25)

Si el desempeño del producto es igual o exceden en las expectativas, el cliente se siente satisfecho o complacido. Grado de aceptación del consumidor con un producto o servicio; perseguida por todos, su satisfacción lo hará volver y valorar menos a la competencia. (26)

La satisfacción debe entenderse como el resultado positivo de un conjunto de actividades gratificadoras, resultado que se genera a partir de la relación entre las expectativas e individuales, y uno o diversos atractivos determinados. Este quedara reflejado en la opinión que los propios usuarios tengan sobre un determinado sitio. (27)

La satisfacción es el final de un proceso y como tal tiene que ver con la expectativa del cliente en la relación con sus expectativas. Al ser un estado emocional la satisfacción debe ser medida para poder obtener una elación directa con los resultados y de esta forma saber qué tipo de utilidad se está dando a los clientes. (28)

Medición de la satisfacción

El objetivo de medir la satisfacción, es describir la conformidad de la usuaria con el ser percibido. Así requiere tomar en consideración dos elementos. El primero responde a la expectativa del servicio es decir satisfacción esperada del futuro consumidor de salud. El segundo elemento es el servicio posteriormente percibido por ella. De estos conceptos, podemos definir la satisfacción de la usaría como la adecuación de su expectativa con una percepción final de servicio (concepto que procede de la calidad percibida por el servicio). Esto supone que la usuaria es capaz de realizar en su mente un esquema factible de servicio, el cual le servirá para poder valorar el servicio recibido por ella misma. (29)

Las medidas de calidad se enfocan con frecuencia a índices objetivos o “duros”. Sin embargo, se ha originado un deseo de utilizar medidas más subjetivas, como indicadores de calidad, estas medidas son blandas porque se enfocan hacia las percepciones y actitudes en lugares de criterios más concretos y objetivos.

En el sector salud estas percepciones, permiten la valoración subjetiva de la usuaria frente a los servicios recibidos durante la atención para ello se utilizan guías de entrevista. Dichos resultados permiten establecer estrategias para un mejoramiento continuo de la calidad asistencial. Normalmente, cada hospital tiene sus propios medios para recabar información sobre la satisfacción de la usuaria La conformidad expresada por la usuaria en función de sus expectativas de la atención recibida, será evaluado en tres niveles: (30)

a) **Satisfacción Completa:** Cuando las expectativas del usuario siempre han sido cubiertas en su totalidad.
b) **Satisfacción Intermedia:** Cuando las expectativas del usuario han sido cubiertas o atendidas en forma parcial o moderada.
c) **Insatisfacción**: Cuando las expectativas del usuario no han sido cubiertas.

Paciente pediátrico.

Reconociendo que la enfermedad incide no sólo en el bienestar psicológico del niño, sino también en el de toda su familia, en especial a la madre quien es la que siempre está al lado de su niño, a través de esa compleja multitud de variables sintomáticas, terapéuticas, emocionales y sociales que, poderosamente entrelazadas, impactan en los procesos de la dinámica y del funcionamiento de la vida.

Estas tres instituciones tendrán un gran protagonismo en la situación del niño hospitalizado. (31)

Dentro de las funciones de cada una de las instituciones destacaremos:

a) La familia:

La familia es considerada como el soporte emocional y punto de referencia más importante para el niño.

- Existirá una ruptura del proyecto familiar y de la historia personal
- Aislamiento, el niño será objeto de miradas y decisiones de otros.
- Desarraigo, Patología acompañada de factores socio-económicos – culturales
- Preocupaciones. (31)

b) El hospital

El hospital configura dos factores en forman parte de sus funciones en el tratamiento del niño internado en la institución

Factores de riesgo: asociados a la patología (violencia familiar, drogadicción, alcoholismo etc.)

Factores de cuidado: Factores protectores, familia ampliada, escuela etc.

Frente a estos factores, la Pedagogía Hospitalaria responde a una necesidad real de muchos niños que por razones de salud están marginados del sistema Educativo o no pueden cursar sus estudios en escuelas regulares, teniendo en cuenta que el niño que afronta una experiencia de internación en un hospital lo descoloca de los parámetros habituales en los que se había movido. (31)

c) La escuela:

Dentro de las funciones de la escuela en esta instancia se destacan:

Ser sostén de los aspectos sanos del niño enfermo.

Recuperar la historia pedagógica y resinificarla desde la nueva situación.

Posibilitar un nuevo proyecto con participación de la familia y personal de salud.

Habilitar un modo activo de estar durante la hospitalización.

Sostener la continuidad educativa.

Mantener el contacto con la escuela de origen a efectos de mantener una coherencia en el acompañamiento.

Sin embargo, el diagnóstico de una enfermedad infantil representa una crisis prolongada para toda la familia y requiere por parte de ésta una total readaptación ante diversos factores.

La enfermedad tiene un importante impacto psicológico sobre las madres del paciente pediátrico, y puede interferir sobre su adaptación socio-emocional y su salud, tanto física como psíquica.

Desde esta perspectiva, una enfermedad en cualquier miembro de la familia la madre tendrá repercusiones sobre cada uno de los demás miembros, originando así un cambio en todo el sistema familiar, de modos distintos, aunque en cierto modo presente en todos ellos, la madre experimentará con diferentes matices un sentimiento de pérdida: de salud, de tranquilidad, de sensación y percepción del control, de la capacidad de protección de los hijos, de ciertos proyectos, de las relaciones sociales y de las actividades escolares, profesionales y recreativas. (31)

Dimensiones de la satisfacción.

Según el modelo propuesto por SERVQUAL, han identificado cinco dimensiones que los pacientes utilizan para juzgar el servicio: (32)

a) Elementos Tangibles

Dentro de esta dimensión la satisfacción del usuario está en base a la calidad de la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; siempre que: El servicio de salud tiene equipos de apariencia moderna; las

instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas, el personal del servicio tiene apariencia pulcra y los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos. Los clientes no pueden" ver la atención" pero si sus elementos tangibles, es decir sus recursos observables, que son los indicios de atención. Se les presta interés ya que les indican si hay calidad en la atención. Es la responsabilidad de los prestadores administrar y mantener bien estos elementos para dar una atención de calidad. Los elementos tangibles vienen hacer todos los recursos materiales que usa el prestador para contribuir a formar una percepción positiva en el servicio del cliente. (32)

 Infraestructura: La estructura de un hospital está especialmente diseñada para cumplir las funciones de prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. Por otro lado, la infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción que en la misma se dan. (32)

 Equipos y Mobiliario.- Constituida por los recursos, físicos y tecnológicos que determinan la capacidad resolutiva de la oferta de servicios y que se organizan en las llamadas Unidades Productoras de Servicios de Salud. Teniendo, un nivel tecnológico referido al grado de especialización y tecnificación de los recursos necesarios. (32)

 Personal de atención.- Es ideal que exista cierta apariencia de homogeneidad en la atención de los prestadores, es decir que poseen una forma de identificarse normada. Una vestimenta similar. Actualmente, los prestadores de salud visten un uniforme de un color específico según sea su especialidad (enfermeras, técnicos, médicos, etc.,). Esto es positivo, pues ayuda a la rápida identificación de sus funciones y conocimientos. (32)

 Materiales de Comunicación.- Son materiales de apoyo para las consultas y otros recursos materiales que apoyen a la eficacia de la atención y optimicen la calidad del ambiente, como por ejemplo la señalización, materiales gráficos, Los prestadores se sentirán más seguros si reciben algún material informativo que refuerce la información verbal que reciben los clientes .Esto es un sinónimo de la calidad de atención. Además ayudan mucho a lograr el impacto positivo de la calidad de atención a los clientes (32)

b) Fiabilidad

Consiste en la satisfacción del usuario, se da cuando el proveedor debe mostrar que comprende la naturaleza y a la intensidad del problema de la madre y mediante ello trasmitir el mensaje del deseo sincero de comprender el significado de las preocupaciones de la madre. La confianza está muy ligada a las posibilidades de intercambio de mensajes y el afecto que el proveedor establece con la usuaria. Las usuarias sienten más confianza cuando tienen la libertad de hacer preguntas y contar los acontecimientos que ella cree que perjudican la salud de su niño, cuando se les responde con facilidad y con trato digno, (respeto, amabilidad, paciencia, etc.) A sus requerimientos sienten respeto por el proveedor-la expresión del respeto hacia la creencia de la madre también reviste importancia, aun cuando estas difieran con el proveedor.

La confianza trae como consecuencia gente que está dispuesta a disponer su tiempo para prepararse por su salud, antes que atender solo por un asunto grave. Cuando el personal de enfermería ofrece realizar algo en beneficio del paciente, debe hacerlo, para lograr su confianza. Sumado a lo anterior debe reflejar interés por mantener la salud del paciente.

Zeithman, Valeria A.y Jo Bitner la responsabilidad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”.

La fiabilidad / confianza se logra cuando el proveedor: - Cumple con lo prometido. - Muestra un interés real por el cliente. - Manifiesta un compartimiento confiable. - Resuelve preguntas y dudas. - Mantiene relaciones amicales (32)

c) Capacidad de respuesta

Consiste en la satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta que muestra la enfermera para la atención, necesidad o consulta. Las usuarias se sienten satisfechas al recibir explicaciones o información detallada sobre el estado de salud de su niño a través de la calidad de la información recibida. La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. La capacidad de respuesta es un elemento que exige se sea muy cuidadoso desde la primera vez. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es tolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario.

El profesional de enfermería utiliza la interacción informativa para proporcionar información al paciente y para obtener la del mismo. En todos los casos se debe explicar a la madre los procedimientos, análisis y tratamientos que se realiza a su niño. La profesionalidad implica tener muy claro lo que se tiene que hacer y lo que no, y cuando sucede lo contrario se provoca una falta de competencia.

Atender a un usuario es todo lo contrario de hacerle un favor (32)

d) Seguridad

La satisfacción está dada cuando la atención al usuario se realiza con conocimiento y habilidad mostrada por el personal de salud para Inspirar credibilidad y confianza en el usuario; siempre que el personal de salud durante la atención trasmita confianza; para que los usuarios se sientan seguros en sus transacciones con el servicio; además el personal se muestre amable con los usuarios y que tengan los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario.

Consiste en la certeza que tiene el cliente de sentir que va a recibir una buena atención desde la primera vez que entra en contacto con el prestador. La seguridad es la clave de la excelencia de la atención y está ligada a la competencia técnica.

Si un cliente se siente bien atendido desde la primera vez, esta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable. Es la garantía de que la atención será satisfecha, la sensación de tranquilidad que brinda al contactarse con una institución segura.

La seguridad está referida a los comportamientos que inspiran confianza, al conocimiento del tema, el trato agradable, a las dudas resueltas, a la explicación de trámites, al dominio del trabajo realizado y a la pertinencia de la información brindada.

Gonzales H., precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la confianza al cliente”. La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de trasmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera (32)

e) Empatía

La satisfacción del usuario se da cuando se brinda atención individualizada en los servicios de salud a los consumidores; en horarios de trabajo convenientes sin discriminación alguna es decir a todos los usuarios, donde el servicio se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios y que la atención sea personalizada y especifica.

La empatía elimina toda barreara comunicacional entre el prestador y el cliente, requiere un mismo tiempo para posibilitar la satisfacción del cliente, para que elija por el mismo entre las opciones que el prestador le presenta, implica también cortesía, amabilidad una relación horizontal con el cliente, activa, personalizada, simple y eficaz una consulta operativa y con poca información imposibilitara que haya empatía entre el cliente y el prestador.

Feshback N., definió empatía como: “Una experiencia adquirida a partir de las acciones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía comprensión y ternura. El conocimiento tomando como “poder” es una barrera para lograr la empatía, los clientes deben aportar su parte expresando sus necesidades, sus dudas y temores. La empatía se logra también con prestadores más o menos homogéneos es decir, de similares características pictográficas y psicosociales que el cliente, que 30 además maneje e el léxico del cliente y además conozca aspectos de su contexto cultural. Esto no siempre se da en esta institución, porque muchas veces los / las provienen de otras ciudades o regiones. Esto no debe ser un impedimento para lograr la empatía, pues las diferencias (sociales, culturales idiomáticas, vestimentas, etc.) no tienen por qué marcar desigualdades. La empatía se encuentra presente en una atención individual y cuidadosa con el cliente donde el prestador demuestra capacidad para ponerse en el lugar del clienta y para darle una atención provista de un trato amable, información detallada y respetan (32)

Medición de la satisfacción con el modelo de SERVQUAL:

El SERVQUAL es un instrumento, un cuestionario tipo Likert, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. En concreto, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Determinando el Gap entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad (33)

El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1.- Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2.- Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: - Comunicación "boca a boca", u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio. - Necesidades personales. - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente. - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio:

- Fiabilidad.- Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- Capacidad de Respuesta.- Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad.- Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- Empatía.- Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- Elementos Tangibles.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (33)

Cuidados de Enfermería.

La Enfermera al prestar cuidados en los diferentes servicios desarrolla, "aquellos actos de ayuda, apoyo o facilitación a otro individuo o grupos con necesidades anticipadas o evidentes para mejorar o beneficiar una situación o forma de vida humana". La prestación humana en la atención que brinda la enfermera supone valores, una voluntad de compromiso con el cuidado, conocimiento, acciones de cuidar consecuencias." De modo que, la Enfermera mediante los cuidados proporcionados; demuestra una expresión de interés, de preocupación, de compromiso y afecto por los usuarios. (34)

Refiere que los cuidados, "es un acto de reciprocidad que se tiende a dar a cualquier persona que requiere ayuda para satisfacer sus necesidades, de manera temporal o definitiva. De manera que el prestar atención es ante todo un acto de vida, ya que la atención de enfermería representa una infinita variedad de actividades dirigidas a mantener y conservar la vida, permitiendo que esta se continúe y se reproduzca, de ahí, que la Enfermera, realiza una serie de acciones por medio de las cuales brinda atención a los usuarios ayudándolos a satisfacer sus necesidades. (34)

Atención con calidez:

La profesión de enfermería, a través de la historia, se ha caracterizado por la capacidad para responder a los cambios, además proporcionar cuidados de enfermería individualizados y permite la interacción con el sujeto de cuidado en forma holística, es decir, en sus dimensiones biológica, psicológica, social, cultural y espiritual. lo anteriormente planteado, constituye el ideal del cuidado de enfermería, profesionales íntegros que provean atención al individuo, inverso en su esfera biopsicosocial, ofrece un cuidado integral e integrado que los conduzcan al alcance del más alto nivel de armonía y bienestar, y debe reconocer que el cuidado en su deber es el derecho de las personas que demandan sus servicios. (35)

La enfermera como profesión científica, independiente y humanística, debe apoyar y conseguir que el enfermo sea respetado, que tenga en cuenta su dignidad y su libertad, que no se le coaccione ni manipule y mucho menos que se le denigre mediante investigación o terapias irracionales. Brindando una atención con calidez, lo cual es importante para la recuperación de paciente pediátrico hospitalizado, lo cual depende de una atención integral e integradora por el equipo multidisciplinario. (36)

Trabajar con calidez implica:

 Superar las prácticas de actuación tradicionales.

 Trabajar de manera proactiva e innovadora teniendo en cuenta las necesidades del paciente en forma integral.

 Desarrollar líderes de líderes, para poder liberar la capacidad mental de las organizaciones así sostener el cambio organizacional.

 Trabajar con el alma y con los sueños como fuente de la confianza, la dedicación, y la inspiración.

A su vez es protectora y defensora del cliente, la cual ayuda a mantener un óptimo seguro, y toma medidas para prevenir lesiones. De igual manera es consoladora ya que demuestra atención al paciente como un individuo con sentimientos y necesidades lo ayuda a alcanzar los objetivos terapéuticos más que favorecer la independencia emocional o física. Por eso que la actitud en el tono de voz, la expresión facial y las palabras que trasmita la enfermera es de gran importancia para el paciente, ya que marca la diferencia en el bienestar y satisfacción del usuario con respecto a la atención que brinda la enfermera.

Actualmente está claro que los cuidados también tienen una dimensión afectiva, que incorpora una propuesta humanística, los clientes ponen énfasis en las tares de cuidados enfermeros, aunque también quieren que las enfermeras sean amables, simpáticas, consideradas, y cuidadosas en la manera que prestan los cuidados. Comunicación Verbal: La cual se da a través de un trato respetuoso, lenguaje adecuado y comprensible; aplicando las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptada; que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre; protegiendo la privacidad de las personas durante la atención. Los hospitales han dejado ser hospitales para el personal que trabaja con ellos. Como es lógico y esperable, en la relación entre el profesional de enfermería el paciente un aspecto clave lo constituye los aspectos comunicativos. De hecho, los pacientes precisan que la comunicación debería ser cordial y satisfactoria. En consecuencia, pues la mejora en la comunicación es una indispensable herramienta para poder mejorar la atención; ello es así no solamente por razones psicosociales. Si no incluso por razones puramente clínicas, dado que muchos errores de diagnóstico se deben precisamente a un pobre y /o pobre comunicación.

 Sensibilidad: Ante todo debemos recordar que generalmente la enfermedad era en el paciente un estado de fuerte ansiedad que se ve acompañado de incertidumbre, que lo lleva al paciente a buscar en los medios indicios que le indiquen cual es la situación de esta manera, en el marco sanitario y particularmente en el hospitalario, el paciente va a tratar de determinar cuál es la respuesta idónea a la situación, para la cual busca información acerca de su enfermedad a través de todos los indicios que le pueden suministrar las personas con las que interactúan, los pacientes observan las acciones no verbales de quienes le entienden y deciden si son apreciados, respetados o si se espera que mejoren, si resultan repugnantes, desvalorizados o irritables , lo cual, obviamente, está muy relacionado con las llamadas expectativas que se cumplen así misma.

 Expresividad: Da con el gran número de emociones de diferentes clases que suelen experimentar en una situación de enfermedad y que no son fáciles de sentir en el mismo grado de la vida cotidiana (miedo, dolor, ansiedad, inseguridad, incertidumbre, etc.) Suele ser habitual que el paciente experimente un aumento considerable en su capacidad de expresividad por vía no verbal.

Además, la manifestación no verbal de tales emociones es más probable a un debido a las dificultados que los pacientes tienen para expresar verbalmente sus sentimientos relacionados con ciertos temas que les resulten embarazosos, y / o enfrentarse a situaciones suscitadas por la enfermedad.

 La expresión facial y gestual: Una de las cuestiones que aquí más nos interesa es, sin duda, la expresión del dolor, a través de gestos de la cara. Existe evidencia de que el control de la expresión facial de dolor puede servir para reducir el propio dolor, debido al rol mediador que la expresión facial posee en la experiencia de las emociones (37)

Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados.

La satisfacción del consumidor, es aquel que puede cuantificarse como la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones. En este contexto las instituciones que brindan servicio se encuentran en una constante búsqueda de satisfacción del paciente, lo que se logra entregando un servicio de calidad que sea competitivo.

Los autores Parasuraman, Berry y Zeithaml, sugieren que los principales condicionantes en la formación de las expectativas son la comunicación boca a boca entre las madres de los niños hospitalizados que reciben el servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente, las experiencias pasadas que pueda tener del servicio de salud. (33)

2.3. Definición de términos operacionales

- Atención de enfermería: Conjunto de acciones fundadas en la dimensión expectativas y percepciones orientadas a satisfacer las necesidades de tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio de emergencia.
- Atención de salud: Es el cuidado que reciben los individuos, las familias y la comunidad, para satisfacer sus necesidades de salud

(necesidades reales, percibida o no por la población), por parte de las familias, las instituciones y el estado.

- Comunicación: Proceso de intercambio verbal , escrito o verbal para trasmitir y conocer criterios, informaciones, pensamientos, aspiraciones, etc., la comunicación es el elemento indispensable de cualquier forma de organización, de ella depende, en mayor o menor grado la dirección, la coordinación y la comprensión de los individuos agrupados en el ente económico que se trate; la comunicación implica un sistema de información escrita u oral, formal, de arriba hacia abajo o viceversa, entre dos o más individuos.
- Confianza: En la teoría de la inferencia se entiende por confianza el grado hasta el cual la misma prueba o procedimiento suministra idéntico resultado, ya sea lo largo del tiempo o relazando observaciones diferentes.
- Cortesía: Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto.
- Deseo: Se define como la voluntad de satisfacer de una manera específica una necesidad.
- Discrepancia: Diferencia desigualdad que resulta de la comparación de las cosas entre sí. Disentimiento personal en opiniones o conducta también conceptualizado como las ocurrencias específicas y otra norma específica s y otras normas de inspección, llamándoseles también defectos.
- Eficacia en salud: Se define como la relación existente entre el resultado logrado por una actividad, programa o servicio y el

esfuerzo que se ha desarrollado (en temimos de gastos en recursos e insumos) para alcanzar ese resultado.

- Estrés: Tensión fisiológica o psicológica que amenaza la homeostasis o el equilibrio psicológico del sujeto.
- Expectativas del usuario: Es la conformidad del usuario con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio de emergencia facilitados por el profesional de enfermería en la satisfacción de sus necesidades.
- Percepciones del usuario: Es la valoración que realiza el usuario en conformidad con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio de emergencia facilitados por el profesional de enfermería en la satisfacción de sus necesidades.
- Relaciones Interpersonales: Son asociaciones entre dos o más personas; estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.
- Salud: Estado del individuo o conjunto de individuos que se caracteriza por el completo bienestar físico, mental y social y no solamente por la ausencia de enfermedades. La salud humana es un conjunto real de estados dinámicos, individúales y socialmente aceptables, de bienestar fisco – mental y de capacidad para actuar con eficacia en las condiciones y circunstancias de una situación concreta.

- Satisfacción del usuario: Es la conformidad del usuario frente a sus expectativas sobre la atención que brinda el profesional de enfermería y la percepción que tiene sobre la atención y el servicio donde es atendido.
- SERVQUAL: Herramienta de medición de calidad de servicios basado en un cuestionario diseñado en forma genérica, que se puede aplicar a cualquier tipo de organización de servicios, con el objeto de evaluar la diferencia entre a percepciones de las expectativas de calidad del cliente.
- Usuario hospitalizado: El sector salud considera a aquella persona que tiene un promedio de permanencia en el servicio no menor de 72 horas (tres días de hospitalización).

2.4. Hipótesis y variables

2.4.1. Hipótesis

No amerita formular hipótesis, debido al nivel descriptivo que representa el estudio y de una sola variable.

2.4.2. Variable

Satisfacción sobre el cuidado de enfermería

Es la conformidad del usuario frente a sus expectativas sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería y la percepción que tiene sobre la atención y el servicio donde es atendido

Operacionalización de las Variables

VAR	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y ESCALA DE MEDIDA
VARIABLE : Satisfacción sobre el cuidado de enfermería	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1. Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados. 2. Los ambientes se encuentran en condiciones óptimas. 3. Cuenta con instalaciones sanitarias. 4. Cuenta con equipos modernos. 5. Los ambientes del servicio son limpios cómodos y acogedores. 6. Cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención. 7. El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a las normas. 8. El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia. 9. El personal de enfermería trabaja en equipo.	Categórico / Ordinal
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	1. Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes. 2. Las ayudas visuales son atractivas. 3. Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal. 4. La enfermera se preocupa por conocer los problemas y necesidades de su niño. 5. La enfermera le da tiempo para que Ud. Exprese su opinión. 6. La enfermera tiene paciencia al momento de atenderla.	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1. La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño. 2. La enfermera le explica a Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos y la administración el tratamiento.	

		3. La enfermera tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas.	
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	1. El comportamiento de la enfermera inspira confianza. 2. Usted se siente seguro en manos de la enfermera. 3. La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento o procedimientos que brinda a su niño.	
	DIMENSIÓN 5: EMPATIA	1. La enfermera la escucha atentamente y la trata con amabilidad. 2. La enfermera la atendió inmediatamente sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa. 3. La enfermera muestra interés por las necesidades individuales de los pacientes.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio.

El estudio se llevó a cabo en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, el cual se encuentra ubicado en la capital del departamento de Ucayali.

3.2. Población

La población estuvo constituida por todas las madres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa durante los meses de noviembre y diciembre de 2020, haciendo un total de 62 madres.

3.3. Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de elementos de la población, haciendo un total de 62 madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría en el periodo propuesto para la investigación.

Criterios de inclusión:

- Todas las madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría por más de 7 días.

3.4. Nivel y tipo de estudio

El estudio corresponde al nivel descriptivo, ya que la variable en estudio se medió de manera individual para luego elaborar tablas de frecuencia mediante el uso de la estadística descriptiva.

Transversal, porque la medición de la variable fue en un solo momento.

Prospectivo, porque los datos a recolectar se generaron luego de iniciado el proceso de investigación.

3.5. Diseño de investigación

La investigación respondió a un diseño no experimental por que la variable fue estudiada en su contexto natural, sin ninguna manipulación intencional de la responsable del proceso de investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos

La técnica empleada fue la encuesta.

Instrumentos, se utilizó un cuestionario tipo Likert:

Para medir el 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, se aplicó un cuestionario que tiene 24 items con 3 alternativas de respuesta (Siempre = 2, A veces = 1, y Nunca = 0), mediante el cual se estableció las siguientes categorías:

- Satisfacción completa: 33 – 48 Ptos
- Satisfacción intermedia: 17 – 32 Ptos

- Insatisfacción: Menos de 17 Ptos

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento

Por haber sido validado anteriormente el cuestionario, no necesitó ser sometido al proceso de validez ni medición de confiabilidad.

3.8. Procedimiento de recolección de datos

Para la ejecución del estudio se realizó los siguientes procedimientos:

Se solicitó autorización para la realización del presente proyecto, mediante un oficio dirigido al Director del Hospital Regional de Pucallpa.

Se coordinó con el jefe del servicio de pediatría para determinar el horario y tiempo para la recolección de la información.

La recolección de la información se realizó en las fechas programadas, previa coordinación.

Luego se procedió a la elaboración de la base de datos para el procesamiento de la información, con los programas estadísticos Excell y SPSS 26.

3.9. Plan de tabulación, análisis y discusión de los resultados.

Para el procesamiento de la información se elaboró una base de datos codificados en el programa Excel, para luego ser importados al SPSS versión 26.

Para el análisis de los datos se hizo uso de la estadística descriptiva a través de frecuencias y gráficos en porcentajes.

Los datos son presentados en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

La discusión de los resultados se realizó considerando los hallazgos publicados en otros estudios que fueron recopilados en el segmento de antecedentes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 01. Caracterización de las madres de niños Hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Características de las madres	N	%
Grupo etario:		
- 18 a 25 años	43	69.4
- 26 a más años	19	30.6
Total	62	100.0
Grado de instrucción:		
- Secundaria	38	61.3
- Primaria	22	35.5
- Sin estudio	02	3.2
Total	62	100.0
Ocupación		
- Ama de casa	32	51.6
- Empleada	06	9.7
- Trabajadora independiente	24	38.7
Total	62	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños Hospitalizados en el servicio de pediatría del HRP, 2020

Del total de elementos analizados (62); en cuanto al grupo etario, el 69.4% (43) se encuentran en el grupo etario de 18 a 25 años, el 30.6% (19) se encuentran en el grupo etario de 26 a más años.

Respecto al grado de instrucción, el 61.3% (38) de ellas son tienen nivel secundario; el 35.5% (22) tienen nivel primario; y el 3.2% (02) no tienen estudio.

En cuanto a la ocupación, el 51.6% (32) tienen como ocupación ama de casa; el 38.7% (24) tienen como ocupación trabajadora independiente; el 9.7% (06) tienen como ocupación empleada.

Tabla 02. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Nivel de Satisfacción	N	%
Satisfacción completa:	16	25.8
Satisfacción intermedia:	32	51.6
Insatisfacción:	14	22.6
Total	62	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños Hospitalizados en el servicio de pediatría del HRP, 2020

Del total de elementos analizados (62), el 51.6% (32) de ellas expresan nivel de satisfacción intermedia; el 25.8% (16) expresan nivel de satisfacción completa; y el 22.6% (14) de ellas expresan insatisfacción.

El resultado obtenido fue diferente a los hallazgos publicado por Sango B., en Ecuador el 2014, quien en su estudio titulado Grado de satisfacción de la madre por la atención brindada por la Enfermera con los pacientes hospitalizados, Hospital Provincial General Latacunga en el servicio de pediatría, llegaron a las siguientes conclusiones: El grado de satisfacción de las madres con respecto a la atención de enfermería fue satisfactoria en un 43%. (8)

Así mismo, los resultados difieren de los hallazgos de Coronado A., y Vásquez K., en su estudio sobre el Nivel de satisfacción de la madre sobre

el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017, indicaron que el 83% estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado. (11)

Pero, los resultados son similares a los hallazgos de Velásquez D., en el estudio sobre Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón, donde el 55% de las madres presentan satisfacción intermedia, seguida del 35% de satisfacción completa y finalmente un 10% de las madres manifiestan insatisfacción. (13)

Tabla 03. Satisfacción, en la dimensión elementos tangibles, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Nivel de Satisfacción en la dimensión elementos tangibles	N	%
Satisfacción completa:	13	20.9
Satisfacción intermedia:	37	59.7
Insatisfacción:	12	19.4
Total	62	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños Hospitalizados en el servicio de pediatría del HRP, 2020

Del total de elementos analizados (62), el 59.7% (37) de ellas expresan satisfacción intermedia; el 20.9% (13) expresan satisfacción completa; y el 19.4% (12) de ellas expresan insatisfacción.

Resultados similares a los hallazgos publicado por Velásquez D., en el estudio sobre Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón, donde, en cuanto a la Dimensión de Elementos Tangibles el 55% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido con el 35% de satisfacción completa, y finalmente un 10% de insatisfacción. (13)

Tabla 04. Satisfacción, en la dimensión fiabilidad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Nivel de Satisfacción en la dimensión fiabilidad	N	%
Satisfacción completa:	16	25.8
Satisfacción intermedia:	35	56.5
Insatisfacción:	11	17.7
Total	62	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños Hospitalizados en el servicio de pediatría del HRP, 2020

Del total de elementos analizados (62), el 56.5% (35) de ellas expresan satisfacción intermedia; el 25.8% (16) expresan satisfacción completa; y el 17.7% (11) de ellas expresan insatisfacción.

Resultados diferentes a los hallazgos publicado por Velásquez D., en el estudio sobre Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón, donde, en cuanto a la Dimensión de Fiabilidad, el 55% de las madres muestran insatisfacción, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 20% de satisfacción completa. (13)

Tabla 05. Satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Nivel de Satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta	N	%
Satisfacción completa:	17	27.4
Satisfacción intermedia:	33	53.2
Insatisfacción:	12	19.4
Total	62	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños Hospitalizados en el servicio de pediatría del HRP, 2020

Del total de elementos analizados (62), el 53.2% (33) de ellas expresan satisfacción intermedia; el 27.4% (17) expresan satisfacción completa; y el 19.4% (12) de ellas expresan insatisfacción.

Los resultados son similares a los hallazgos de Velásquez D., en el estudio sobre Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón, donde, en cuanto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta, un 50% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido del 40% de satisfacción y finalmente un 10% de insatisfacción. (13)

Tabla 06. Satisfacción, en la dimensión seguridad, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Nivel de Satisfacción en la dimensión seguridad	N	%
Satisfacción completa:	16	25.8
Satisfacción intermedia:	35	56.5
Insatisfacción:	11	17.7
Total	62	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños Hospitalizados en el servicio de pediatría del HRP, 2020

Del total de elementos analizados (62), el 56.5% (35) de ellas expresan satisfacción intermedia; el 25.8% (16) expresan satisfacción completa; y el 17.7% (11) de ellas expresan insatisfacción.

Los resultados difieren de los hallazgos de Velásquez D., en el estudio sobre Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón, donde, en cuanto a la Dimensión de Seguridad el 70% de las madres manifiestan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 5% de insatisfacción por parte de las madres. (13)

Tabla 07. Satisfacción, en la dimensión empatía, de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Nivel de Satisfacción en la dimensión empatía	N	%
Satisfacción completa:	15	24.2
Satisfacción intermedia:	37	59.7
Insatisfacción:	10	16.1
Total	62	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños Hospitalizados en el servicio de pediatría del HRP, 2020

Del total de elementos analizados (62), el 59.7% (37) de ellas expresan satisfacción intermedia; el 24.2% (15) expresan satisfacción completa; y el 16.1% (10) de ellas expresan insatisfacción.

Los resultados difieren de los hallazgos de Velásquez D., en el estudio sobre Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Nuñez Butrón, donde, en cuanto a la Dimensión de Empatía el 65% de las madres presentan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 10% de las madres muestran insatisfacción (13).

Conclusiones

1. El grupo etario que predomina es de 18 a 25 años, grado de instrucción secundario, y la ocupación de ama de casa.

2. Más de la mitad de los elementos analizados expresan nivel de satisfacción intermedia con tendencia al nivel de satisfacción completa, pero aún persiste un considerable porcentaje que expresan insatisfacción.

3. La satisfacción, en la dimensión elementos tangibles, en un poco más de la mitad (59.7%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa.

4. En cuanto a la satisfacción, en la dimensión fiabilidad, en un poco más de la mitad (56.5%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa.

5. La satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, en un poco más de la mitad (53.2%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa.

6. Respecto a la satisfacción, en la dimensión seguridad, en un poco más de la mitad (56.5%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa.

7. En cuanto a la satisfacción, en la dimensión empatía, en un poco más de la mitad (59.7%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa.

Recomendaciones

1. Al decano de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Ucayali, Dr. Jaime Pastor Segura, promover estudios de investigación que desarrollen los docentes y alumnos para profundizar la variable analizada en el presente estudio.
2. A la jefa de enfermeras del Hospital Regional de Pucallpa, elaborar y ejecutar un programa encaminado a mejorar la atención y por consiguiente la satisfacción respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría.
3. A los estudiantes de los programas de segunda especialidad en pediatría, seguir desarrollando trabajos de investigación sobre la variable satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Boletín: Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. [Internet] Vol 87 f/p 2016. Consultado 24 de noviembre de 2020. Disponible en: https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/

2. Organización Panamericana de la Salud. Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. Washington, D.C., EUA, 1-5 de octubre del 2017. [Internet]. Consultado 24 de noviembre de 2020. Disponible en: https://www.paho.org/spanish/gov/csp/csp27-16-s.pdf

3. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad [sede Web]. Perú: Ministerio de Salud; 2009. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf

4. Hernández G. El Cuidado de Enfermería: Una Reflexión sobre el Cuidado Humanístico [sede Web]. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile; 2012. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: http://horizonteenfermeria.uc.cl/images/pdf/23- 2/editorial.pdf.pdf

5. González A, Padín S, de Ramón E. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Enfermería Clínica [Internet]. España: sciencedirect; 2005. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862105711013

6. Revista Hospitalaria del niño: (1990) Evaluación del programa brindado al familiar del niño en el Hospital del niño, noviembre, Lima. PP. 25.

7. Mira J., Lorenzo S., Rodríguez J., y Buil J. (1999) Concepto y modelos de Calidad. Hacia una definición de Calidad Asistencial. Papeles del Psicólogo, PP.74- 3-11

8. Sango G. (2014) 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, 2014.

9. Caizabanda G. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de Enfermería para el cuidado del niño del área de Pediatría del HPDA durante el período marzo – agosto 2016. [Internet]. f/p 2016. Universidad Técnica de Ambato. [Tesis de titulación]. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%2C%20Gladys%20Marisol.pdf

10. Moreno M., Interial M., Sauceda P., Vázquez L., y López J. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. [Internet]. f/p 2016. Universidad de la Sabana - Aquichán. [Tesis de disertación]. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1816/2383

11. Coronado A., y 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 02 de noviembre de 2020. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf

12. Maceda S. Nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el Servicio de Pediatría Hospital Regional II- 2 Tumbes. 2015. [Internet]. f/p 2015. Universidad Nacional de Tumbes. [Tesis de titulación]. Consultado 02 de noviembre de 2020. Disponible en: http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/204/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20-%20SARA%20MACEDA%20GUARANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. 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 03 de noviembre de 2020. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2291/Velasquez_Titalo_Diana_Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Alarcón Y, Gómez D. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017. [Internet]. f/p Pucallpa 2018. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de

titulación]. Consultado 03 de noviembre de 2020. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3604.

15. Ramírez A., y Tello R. 2017. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería en el Hospital II ESSalud-Pucallpa 2016. [Internet]. f/p Pucallpa 2017. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de titulación]. Consultado 25 de noviembre de 2020. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3386

16. Dávila M., Lulo A., y Riva J. Calidad del cuidado desde la percepción del paciente que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali, en el hospital regional de Pucallpa 2014. [Internet]. f/p Pucallpa 2015. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de titulación]. Consultado 26 de noviembre de 2020. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_228737750fb2d9d5f86d7d54bc2f5de1

17. Panduro K., Rodriguez L., y Panduro K. Satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería e influencia en el cumplimiento del número de controles en la estrategia de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año; hospital regional de Pucallpa - Ucayali 2013. [Internet]. f/p Pucallpa 2014. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis de titulación]. Consultado 26 de noviembre de 2020. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_96e8f73b741ae7828adfb49013a1e1cb/Description#tabnav

18. DREA. Satisfacción, 2016.

19. Hayes B. Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de los cuestionarios. Barcelona: Gestión 2014.

20. Calva J. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. [Internet]. Consultado 01 de noviembre de 2020. Disponible en: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion_usuarios.pdf

21. MINISTERIO DE SALUD. Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima, 2015.

22. Tenopir C. “Calidad en el Ambiente Electrónico”. [Internet]. Consultado 04 de noviembre de 2020. Disponible en: https://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/64_sistema_de_gestion_formato_eletronico.html

23. Sandua J., Y otros “Altera el ordenador personal de la satisfacción del paciente” En Revista de Atención Primaria de la Salud OPS-OMS.BOL:22,2018.

24. MINSA. Capacitación para la Gestión Enfoques y metodologías y Promoción de la Salud Materno Infantil en REDES y la Dirección de Salud Puno, setiembre del 2018.

25. Mamani D. Satisfacción de las Madres frente al Atención de Enfermería. Sub Programa CRED, Hospitales Manuel Núñez Butrón-Puno y Carlos Monge Medrano-Juliaca, 2015.

26. MINSA. Sistema de Gestión de Calidad en Salud, elaborado por el equipo de asistencia técnica, de la dirección general de salud de las personas. Lima, 2015.

27. MINISTERIO DE SALUD. Calidad deservicio de salud desde la percepción de la usuaria. Edic. Lic. Patricia Córdova. Lima-Perú, 2015.

28. Guia Metodologica. Promoción del cuidado de la salud Materno Peri Natal Lima-2016.

29. Castañeda A. Ansiedad estado – rasgo en niños y adolescentes durante la hospitalización. psicología de la u y. Femenina del sagrado corazón. Lima-Perú 2010.

30. Aranivar Y. Factores de Cuidado. En separata. FE-PUNO, 2018.

31. Kornblit A. Pasos hacia la enseñanza del modelo Eco-sistémico en Medicina. Revista Medicina y Sociedad., nº 4, Vol. 10. 2016.

32. Costa J. Evaluación de la satisfacción del paciente" Universidad de Barcelona. Gestión en el Funcionamiento de los servicios sanitarios España, 2016.

33. Blog. Gestión de operaciones. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. GEO Tutoriales el 02/02/2016 en Gestión de Calidad. [Internet]. Consultado 22 de noviembre de 2020. Disponible en: https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/

34. Sánchez M. Medición de la calidad en el Servicio. [Internet]. Consultado 04 de noviembre de 2020. Disponible en: https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

35. MINISTERIO DE SALUD/PROYECTO 2000 [fecha de acceso 5 de agosto del 2013].

36. Galvez C. satisfacción de pacientes hospitalizados en UCI. Colombia 2008.

37. Llanos, F. y Col. "Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú". En: Revista Médica Heredia Vol.12 n.2 Lima abril. /jun. 2016.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERIA

Edad:…….. Grado de instrucción: ……

Ocupación:……..

Se solicita leer con calma las preguntas y responda la respuesta marcando con una (x) dentro del casillero correspondiente.

Le agradezco anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder las siguientes interrogantes:

ÍTEMS		**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
D1.	ELEMENTOS TANGIBLES			
1.	Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados			
2.	Los ambientes se encuentran en condiciones optimas			
3.	Cuenta con instalaciones sanitarias			
4.	Cuenta con equipos modernos			
5.	Los ambientes del servicio son limpios cómodos y acogedores.			
6.	Cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención			
7.	El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a las normas			
8.	El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia			
9.	El personal de enfermería trabaja en equipo			
D2	FIABILIDAD			
10.	Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes.			
11.	Las ayudas visuales son atractivas			
12.	Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal			

13.	La enfermera se preocupa por conocer problemas y necesidades de su niño.			
14.	La enfermera le da tiempo para que Ud. exprese su opinión			
15.	La enfermera tiene paciencia al momento de atenderla			
D3	CAPACIDAD DE RESPUESTA			
16.	La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar sobre el problema de salud de su niño.			
17.	La enfermera le explica Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos y la administración y del tratamiento			
18.	La enfermera tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas			
D4	SEGURIDAD			
19.	El comportamiento de la enfermera inspira confianza.			
20.	Usted se siente seguro en manos de la enfermera			
21.	La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento o procedimientos que brinda a su niño			
D4	EMPATIA			
22.	La enfermera la escucha atentamente y la trata con amabilidad			
23.	La enfermera la atendió inmediatamente sin importar su condición socio económica, cultural o religiosa			
24.	La enfermera muestra interés por las necesidades individuales de los pacientes			

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!