UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE ENFERMERÍA

TÍTULO:

"Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora"

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Julissa del Carmen Pérez Quizhpe

DIRECTORA:

Lic. Diana Maricela Vuele Duma, Mg.

LOJA - ECUADOR

2020

Certificación

Lic. Diana Maricela Vuele Duma, Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA",** elaborado por la Srta. Julissa del Carmen Pérez Quizhpe, previo a la obtención del Título de Licenciada en Enfermería; ha sido desarrollado bajo mi dirección y presentado acorde al cronograma de actividades, cumpliendo con la reglamentación correspondiente, por lo que autorizo su presentación ante el respectivo tribunal.

Loja, 28 de julio del 2020

Firmado electrónicamente por:
DIANA MARICELA

Lic. Diana Maricela Vuele Duma, Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

iii

Autoría

Yo, Julissa del Carmen Pérez Quizhpe, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.
Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

Autora: Julissa del Carmen Pérez Quizhpe

Firma:.....
Cédula: 1105380537
Fecha: 28 de julio del 2020

iv

Carta de Autorización

Yo, Julissa del Carmen Pérez Quizhpe, declaro ser autora de la Tesis titulada: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA"**, como requisito para optar al Grado de Licenciada en Enfermería.

Autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual a través de la visibilidad de su contenido, en el repositorio digital institucional – Biblioteca Virtual. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la presente tesis.

Para constancia de esta autorización, firma la autora en la ciudad de Loja a los 15 días del mes de julio del dos mil veinte.

Firma: _____

Autora: Julissa del Carmen Pérez Quizhpe
Cédula: 1105380537
Dirección: Catamayo, Barrio las Canoas
Correo electrónico: julissa.perez@unl.edu.ec
Celular: 0988143514

DATOS COMPLEMENTARIOS
Directora de tesis: Lic. Diana Maricela Vuele Duma, Mg. Sc

Tribunal de grado
Presidenta: Lic. Denny Caridad Ayora Apolo, Mg. Sc.
Miembro de Tribunal: Lic. Maura Mercedes Guzmán Cruz, Mg. Sc.
Miembro de Tribunal: Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú, Mg. Sc.

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a:

Dios, por guiar todos y cada uno de mis pasos durante el proceso de formación profesional, por iluminarme, protegerme y darme fuerzas para continuar.

A mi madre, por ser la mujer más valiente y un ejemplo a seguir, por estar conmigo desde el inicio hasta el fin sin abandonarme nunca, por su entrega y sacrificio durante todo este tiempo que permaneció animándome y cuidándome, quien con sus sabios consejos supo educarme en valores.

A mis hermanos, por ser el regalo más grandioso que Dios me ha dado, por ayudarme en todos los aspectos posibles; ya que sin su ayuda nada de esto sería realidad. Por incidir de diversas maneras en mi educación, por su confianza, apoyo y comprensión.

A todos mis docentes y amigos, que contribuyeron positivamente durante este periodo de formación académica, con sus consejos y apoyo emocional.

Julissa del Carmen Pérez Quizhpe

Agradecimiento

Agradezco eternamente a la gloriosa Universidad Nacional de Loja, por permitirte formarme en sus aulas; a la Facultad de la Salud Humana, especialmente a la carrera de Enfermería, a la planta administrativa y docente que labora en la misma, gracias por saber impartir de manera desinteresada sus conocimientos y experiencias que enriquecieron mis saberes durante la carrera, por su paciencia, confianza y amistad.

A mi directora de tesis, Lic. Diana Maricela Vuele Duma, Mg. Sc., quien dirigió acertadamente con su experiencia profesional y disponibilidad, ofreciendo su apoyo y dedicación para lograr que este trabajo de investigación se lleve a cabo.

Julissa del Carmen Pérez Quizhpe

Índice

Carátula……...i

Certificación ii

Autoría..... iii

Carta de Autorización iv

Dedicatoria v

Agradecimiento vi

Índice vii

Índice de tablas ix

a. Título.....1

b. Resumen 2

c. Abstract 3

d. Introducción 4

e. Revisión de literatura 7

1. Satisfacción del paciente 7

2. Calidad en salud 7

3. Dimensiones de la calidad 8

3.1. Dimensión técnico-científica: 8

3.2. Dimensión entorno-administrativa.....8

3.3. Dimensión humana: 9

3.4. Adecuación de la estructura. 9

3.5. Nivel técnico de la atención.....9

4. Percepción de la calidad por parte del usuario-paciente 10

5. Atención de enfermería 11

6. Calidad en la atención de enfermería 12

7. Estrategias para identificar la satisfacción percibida en los servicio de salud...12

f. Materiales y métodos 15

g. Resultados 19

h. Discusión 22

i. Conclusiones 24

j. Recomendaciones 25

k. Bibliografía 26

l. Anexos 30

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de los participantes……..19
Tabla 2. Satisfacción percibida por los padres de acuerdo a las subescalas del instrumento……..…….20
Tabla 3. Nivel de satisfacción de acuerdo al sexo……...…….20
Tabla 4. Nivel de satisfacción según el estado civil……..21
Tabla 5. Nivel de satisfacción por días de hospitalización……21

a. Título

"Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora"

b. Resumen

La satisfacción de las necesidades de los pacientes es un aspecto importante en la atención de salud; para lograrlo se debe ofrecer de forma oportuna y con calidad servicios de acuerdo a las necesidades del usuario. Por tal motivo es importante realizar evaluaciones constantes sobre la atención que se brinda, para identificar los aspectos en los que hay un déficit en el actuar de Enfermería para poder corregir y mejorar. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería. Es un estudio con enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y de cohorte transversal. Se trabajó con una muestra de 236 padres de niños hospitalizados. La técnica aplicada fue la encuesta, mediante el instrumento CARE-Q. Los resultados obtenidos relacionados con las características sociodemográficas determinaron que la edad que predomina es 21-30 años; en sexo, mujeres; el estado civil, unión libre; el nivel de instrucción, bachiller y un 65,3% tuvo de 1 a 3 días de hospitalización. El nivel de satisfacción percibido fue alto en un 92,8%, la escala mejor calificada fue monitorea y hace seguimiento con un 91,9%, mientras que la escala menor calificada fue conforta con un 20,8%. Se evidenció que el nivel de satisfacción de acuerdo al sexo, estado civil y días de hospitalización fue alto. A pesar de los resultados obtenidos hay aspectos como: facilitar información, establecer contacto físico y estar pendiente en los turnos de la noche en los que se debe poner énfasis para lograr mejores resultados.

Palabras claves: satisfacción, calidad, escala, padres, pediatría.

c. Abstract

Meeting the needs of patients is an important aspect of health care; To achieve this, services must be offered in a timely and quality manner according to the needs of the user. For this reason, it is important to carry out constant evaluations of the care provided, to identify the aspects in which there is a deficit in the actions of Nursing in order to correct and improve. The objective was to determine the level of parental satisfaction with regard to nursing care. It is a study with a quantitative approach, with a descriptive scope and a cross-sectional cohort. We worked with a sample of 236 parents of hospitalized children. The applied technique was the survey, using the CARE-Q instrument. The results obtained related to sociodemographic characteristics determined that the predominant age is 21-30 years; in sex, women; marital status, free union; the level of education, bachelor and 65.3% had 1 to 3 days of hospitalization. The level of perceived satisfaction was high in 92.8%, the best-rated scale was monitored and followed-up with 91.9%, while the lowest-rated scale was comfort with 20.8%. It was evidenced that the level of satisfaction according to sex, marital status and days of hospitalization was high. Despite the results obtained, there are aspects such as: providing information, establishing physical contact and being aware of the night shifts where emphasis should be placed to achieve better results.

Key words: satisfaction, quality, scale, parents, pediatrics.

d. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (como se citó en Vargas, Valecillo, y Hernández, 2013) menciona que brindar una atención de calidad consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados, teniendo en cuenta todos los factores asociados al paciente y la capacidad resolutiva del servicio médico, para con ello lograr el mejor resultado en salud con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (p. 665).

En este contexto, la satisfacción de las necesidades de los usuarios, es un aspecto importante en la atención de salud, por tal motivo es uno de los elementos en el que los profesionales sanitarios deben enfocarse para lograr mayor calidad en la atención, ya que se la puede lograr con el cumplimiento de las expectativas del paciente y de la familia o cuidador e identificar la percepción que estos tienen sobre la atención que brindan los profesionales de la salud para compensar las necesidades alteradas en los individuos (Vargas et al., 2013).

Es así que, el profesional de salud que mantiene el vínculo más estrecho, y que es uno de los principales responsables de los cuidados inmediatos, mediatos y a largo plazo de los pacientes pediátricos, es el personal de enfermería, que al proveer asistencia de acuerdo con las diferentes necesidades del usuario que se manifiesten durante su estancia hospitalaria le va a otorgar cierta caracterización al servicio, que debe estar basada fundamentalmente en la calidad (González y Romero, 2017).

Es por ello que, evaluar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la atención que recibe en los servicios sanitarios, es una acción que permite medir la calidad de los cuidados brindados por los profesionales de la salud. En torno a este tema se han realizado varios estudios, mismos que a continuación se presentan.

A nivel mundial, se han realizado investigaciones en diferentes áreas hospitalarias con el fin de medir ya sea la calidad o la satisfacción de la atención de enfermería, como por ejemplo el estudio denominado: Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en el Hospital Universitario del Caribe en la ciudad de Cartagena, en donde se empleó el cuestionario CARE-Q, muestra que la satisfacción global del cuidado de enfermería fue percibida en alto grado por los pacientes hospitalizados, la satisfacción frente a las dimensiones de la calidad del cuidado, monitoreo, la accesibilidad y brindar confort, fueron las mejores evaluadas, mientras que las dimensiones con menor puntaje fueron mantener una relación de confianza, se anticipa y explica y facilita (Chavez, Romeo, y Zuñiga, 2013).

Específicamente en el área de pediatría, González y Romero (2017), realizaron un estudio en la ciudad de México en el Hospital Gineco-Pediátrico 3-A sobre las dimensiones de la

calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado, en donde se pudo determinar que las quejas más frecuentes que se han hecho en el piso de pediatría por parte de los padres y que se deben a múltiples punciones recibidas y a la poca empatía percibida por una parte del personal de enfermería hacia los familiares, además que la satisfacción de los padres fue buena en el 49% (p. 175).

Así mismo en Perú, en la ciudad de Huacho, Janampa (2016) realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho, en donde los resultados indican que del 100% de participantes, el 65% tiene un nivel de satisfacción media, el 23% tiene un nivel alta y el 12% un nivel de satisfacción baja. Los aspectos de satisfacción media están dados por que un 43% manifiestan que la enfermera que atiende al niño le explica lo que hace, lo alto porque al 62% le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le saluda por su nombre y lo bajo porque un 18% expresa que la enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e inquietudes.

A nivel nacional, se realizó un estudio en la ciudad de Guayaquil acerca de la satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, en donde los resultados indican que el 27% de los padres están siempre satisfechos respecto a la explicación sobre la alimentación de sus niños, por otro lado un 55% a veces se muestra satisfecho respecto a la explicación sobre la medicación, un 40% opina que el trato del personal de enfermería hacia sus niños es regular y finalmente un 47% indica su insatisfacción respecto a las prácticas lúdicas qué se realizan en sus hijos (Huertas y López, 2015).

En la ciudad de Latacunga se investigó sobre el grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes del servicio de pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga; en los resultados que se obtuvieron reflejan que el 15% tienen satisfacción baja, 42% un nivel medio y 43% un nivel alto en satisfacción, los puntos de mayor relevancia fueron: existe confianza con la enfermera, igualdad en el trato, existe interés en utilizar un lenguaje verbal accesible con las madres y los niños; los puntos de menor relevancia son: déficit en orientación sobre las normas del servicio, información acerca de las actividades de enfermería, en el saludo, la privacidad, brindar una atención inmediata y oportuna (Sangopanta, 2014).

A nivel local, en el servicio de Clínica del Hospital Isidro Ayora se ha realizado un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de enfermería, en donde

los resultados obtenidos indican que los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción medio frente al cuidado de Enfermería (Medina, 2015).

Es importante destacar que este estudio responde a una de las prioridades de investigación del Ministerio de Salud Pública en la sub línea denominada: Satisfacción del usuario interno y externo, en la línea de investigación: Calidad de la atención, prestación y sistemas de apoyo que corresponde al Área 19: Sistema Nacional de Salud (Ministerio de Salud Pública, 2013).

De la misma manera la presente investigación se inserta dentro de la Línea de investigación de la carrera de enfermería denominada Promoción de la Salud y de la Universidad Nacional de Loja, llamada Salud Pública y Epidemiología.

Por lo tanto considero que con el desarrollo de esta investigación se obtendrán resultados que permitirán identificar los aspectos que influyen en la satisfacción o no del usuario, con ello se pretende dar un aporte para fortalecer o mejorar la calidad de atención en el servicio de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora, en caso de ser necesario.

Por lo tanto para esta investigación se ha planteado los siguientes objetivos:

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora.

Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas de la población a estudiar.
- Identificar el nivel de satisfacción percibido por los padres de los niños hospitalizados con respecto a la atención de enfermería.

e. Revisión de literatura

1. Satisfacción del paciente

Etimológicamente el término satisfacción, proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)” es decir, que guarda relación con el sentimiento de “estar saciado”. Esta procedencia indica que la satisfacción involucra un cumplimiento total o una superación en actividades en este caso servicios de salud que constituyen los deseos y expectativas del paciente (Quispe y Ayaviri, 2016).

Si bien es cierto, la satisfacción en sí misma es un concepto multidimensional y complejo, complicado en su medición, y además, cambiante y evolutivo. Como tal, la satisfacción depende de muchos factores, y solamente situando al paciente en el centro de los procesos de atención es incuestionable el hecho que se pueda y deba medir, con el fin de valorar los cuidados recibidos (Fernández, Morillo, Fernández, y De la Torre, 2017).

La satisfacción del paciente, en cuanto a necesidades y expectativas, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales, puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución (Lenis y Manrique, 2015).

Es por ello que conocer la satisfacción de los usuarios hospitalizados se ha considerado como un indicador del cumplimiento adecuado de los cuidados y servicios prestados, de saber la opinión de los usuarios sobre el servicio otorgado por las enfermeras y de comprobar la probabilidad de que los usuarios satisfechos pudieran cumplir mejor las recomendaciones otorgadas por el personal de salud (Blázquez y Quezada, 2014).

De esta manera, la satisfacción de los usuarios se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios sanitarios ya que es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del paciente, debido a que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas (Dios Guerra et al., 2013).

2. Calidad en salud

La calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas de salud que inciden sobre una determinada población e implica la satisfacción de las necesidades de los pacientes, familia y comunidad. Por ello es de vital importancia que los profesionales de salud tomen conciencia sobre cómo alcanzarla y sobretodo que sepan lo imprescindible que es trabajar en equipo para mejor la atención al paciente (Forrellat, 2014).

El profesional de Enfermería, como un profesional de la salud constituye un recurso humano esencial dentro de las instituciones sanitarias, cuyo fin es prestar servicios de forma integral a la persona, familia o comunidad en el ámbito de la salud, implementando el cuidado y el contacto permanente y directo con el cliente o usuario (Chavez et al., 2013).

La prestación de los servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quien más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con métodos y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. La realización en conjunto de todas estas actividades constituye la calidad en los servicios de salud (Forrellat, 2014).

Otra forma de ofrecer calidad es cumpliendo con las expectativas del usuario, pero basándose en una nueva forma de trabajar en donde prevalezca el respeto, la confianza y el trabajo en equipo. Se considera que calidad también es el conjunto de características de un servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario (Sepúlveda, Rojas, Cárdenas, Guevara, y Castro, 2016).

3. Dimensiones de la calidad

Alarcón (2014), en su trabajo de tesis cita las dimensiones de la calidad propuestas por Avedis Donabedian, considerando a estas útiles para el equipo de salud puesto que permiten analizar, definir e identificar los problemas que se presentan en la atención al paciente, estas son tres: la dimensión técnico-científica, entorno-administrativa y humana.

3.1.Dimensión técnico-científica:

Con esta dimensión se pretende que los servicios que brinda el personal de salud deben ser garantizados, es decir la realización de acciones y procedimientos seguros y comprobados teniendo en cuenta siempre el principio de riesgo-beneficio para el usuario. Las características de esta dimensión son:

- Eficacia
- Eficiencia
- Integridad
- Accesibilidad

3.2.Dimensión entorno-administrativa

Esta dimensión hace referencia al ambiente físico, la comodidad y las condiciones en las que se prestan los servicios de salud, esto depende en su totalidad de los recursos que disponga cada institución. Los siguientes aspectos son parte de esta dimensión:

- Ambientación

- Limpieza
- Privacidad
- Seguridad

3.3.Dimensión humana:

Esta es una de las dimensiones de mayor importancia ya que de esta depende en su mayoría la calidad de un servicio, pues se centra en las cualidades, aptitudes y capacidades científico-técnicas que debe tener el personal sanitario para resolver los distintos problemas de salud, cumpliendo con las expectativas del paciente y otorgarle sensación de bienestar. Las variables que conforman esta dimensión son:

- Respeto y empatía
- Responsabilidad
- Ética
- Comunicación
- Cuidado del paciente
- Trabajo en equipo

Delgado, Vázquez, y De Moraes (2010), mencionan que la calidad en el servicio significa para muchos usuarios, líderes y personal de salud, la resolutividad de los problemas de salud que debe dar el sistema; y esto tiene sentido para ellos, cuando se hacen intervenciones clínicas que resuelvan el problema, y cuando la institución está en capacidad de hacer una resolución de todos los problemas que tenga el paciente. Para ello determinan dimensiones que incluyen varios aspectos para medir la calidad en un servicio de salud, y estos son:

3.4.Adecuación de la estructura.

- Prontitud para recibir la atención
- Equidad o trato igualitario en la atención
- Gestión administrativa ágil y coordinada
- Tener atención domiciliaria
- Orientación sobre trámites administrativos
- Información sobre estado de salud de familiares
- Recursos físicos suficientes y adecuados
- Disponibilidad de materiales, insumos y medicinas
- Recursos humanos suficientes y especializados

3.5.Nivel técnico de la atención.

- Buena intervención clínica: que resuelva el problema de salud

- Profesionales capacitados
- Exploración física del paciente
- Atención integral en salud: prevención y promoción

4. Percepción de la calidad por parte del usuario-paciente

La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades. En este sentido la enfermería debe preocuparse por investigar acerca de la calidad del cuidado que proporciona, a través de la percepción de los pacientes, y así generar cambios en su práctica del cuidado ya que la percepción del paciente va a proporcionar información que beneficia a la organización prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes (Puch, Uicab, Ruiz, & Castañeda, 2016).

La percepción del usuario del servicio, entrega claves fundamentales, referidas a la calidad de la atención ofrecida por los hospitales, en consideración a sus expectativas Vargas et al. (2013) en su estudio Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición, reúne estudios de Parasuraman et al. (1988) y Malagón (1999) con el fin de proporcionar parámetros de medición de la calidad en la prestación de servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios, para la construcción de su instrumento se establecieron los siguientes:

- Aspecto físico de las instalaciones.
- Equipos.
- Personal.
- Fiabilidad: la cual se refiere a la habilidad para la realización del servicio de manera cuidadosa y confiable.
- Capacidad de respuesta: está referida a la celeridad y voluntad con la cual el personal se dispone a prestar el servicio, en forma oportuna.
- Seguridad: implica los conocimientos y habilidades mostrados por el personal de manera tal que inspire confianza y credibilidad al usuario.
- Empatía, la cual aborda aspectos tales como: cortesía, accesibilidad, información oportuna, compresión al usuario.
- Puntualidad.
- Prontitud en la atención.
- Cortesía, amabilidad, respeto, trato humano.
- Diligencia para utilizar medios de diagnóstico.
- Agilidad para identificar el problema, destreza y habilidad para solucionarlo..
- Comunicación con el usuario y su familia.

- Capacidad profesional, ética y equidad.
- Educación continua al personal del servicio y usuarios.

5. Atención de enfermería

La atención de enfermería, es la respuesta a los requerimientos de necesidades para la salud: está relacionada con la demanda de la población y se oferta como una relación de ayuda con un recurso profesionalizado que es el cuidado, que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a la otra persona a lograr el bienestar mental, físico, sociocultural y espiritual. (Chavez, Romeo, y Zuñiga, 2013).

Es por ello que el cuidado es considerado como la esencia de la profesión de enfermería y debe garantizar la satisfacción mediante la mejora de intervenciones y actividades, es decir que estas sean más eficientes, eficaces, de calidad, con trato humano hacia los pacientes y que demuestren las competencias de los profesionales de enfermería con el cuidado prestado a los usuarios en todo momento y en todo servicio (Blázquez y Quezada, 2014).

En este sentido, llevar a cabo acciones de cuidado, es dedicarse a la protección, a la mejoría y a la preservación de la dignidad del otro. En el cuidado humano, la relación entre curar y cuidar está invertida: su énfasis está, más bien, en la idea de que el cuidado potencializa los resultados de la autocuración y por lo tanto, cuidar puede ser un medio para curar (Sepúlveda et al., 2016).

El personal de enfermería mediante los cuidados que brinda, ayuda a la persona a ser independiente lo antes posible y a recuperar su salud, la cual está definida por Virginia Henderson como la capacidad del individuo para funcionar con independencia en relación con las siguientes catorce necesidades básicas:

- Siete están relacionadas con la fisiología (respiración, alimentación, eliminación, movimiento, sueño y reposo, ropa apropiada, temperatura).
- Dos con la seguridad (higiene corporal y peligros ambientales).
- Dos con el afecto y la pertenencia (comunicación y creencias).
- Tres con la autorrealización (trabajar, jugar y aprender) (Torres y Buitrago, 2011).

De este modo la atención de enfermería consiste en ofrecer cuidados de calidad que sus profesionales puedan brindar mediante acciones dirigidas a apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales (Sepúlveda et al., 2016).

6. Calidad en la atención de enfermería

Puch, Uicab, Ruiz, y Castañeda (2016) mencionan que la calidad de los servicios de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios (p.131).

De este modo la calidad en la atención de enfermería es el resultado alcanzado a través de la gerencia del cuidado, mediante la cual se satisfacen las necesidades reales y sentidas de los usuarios, donde interviene el trabajo individual y en equipo, para alcanzar la satisfacción de la persona, la familia y la sociedad en general. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería, y hacia ella deben dirigirse todas las acciones, orientadas hacia el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios (Chavez et al., 2013).

Por lo tanto los cuidados de enfermería con calidad se deben caracterizar por tener una dimensión holística (biológico, psicológico, social, cultural y espiritual), sustentado por el conocimiento científico y definido mediante los procesos de interacción (relación interpersonal terapéutica, mediante la educación a la persona, familia o grupo) y la transición (apoyo a los cambios de la persona debidos al desarrollo, crecimiento, enfermedad, o a cualquier otra situación que genere un cambio por el proceso de interacción con el entorno) (Sepúlveda et al., 2016).

7. Estrategias para identificar la satisfacción percibida en los servicio de salud

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes. En este sentido, oír lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que muestra a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones (Santana de Freitas, Bauer de Camango, Minamisava, Queiroz, & Gomes de Sousa, 2014).

Para medir la satisfacción del paciente con respecto a la atención de enfermería existen varias estrategias útiles para determinarla que pueden ser desde entrevistas, encuestas, libro y buzón de sugerencias. A lo largo de la historia se ha venido dando la creación de diferentes escalas para medir la percepción de la calidad o la satisfacción en diferentes ámbitos, de ahí que se han venido traduciendo y acoplando de acuerdo a la necesidad de cada autor.

En un ensayo realizado por Torres y Vásquez (2015) se numeran algunos modelos de escalas para medir la calidad y estas son: Service Quality (SERVQUAL) elaborado por Parasuraman y otros en los años 1985 y 1988, modelo Service Performance (SERVPERF) elaborado por Cronin y Taylor en 1992, E-SQUAL elaborado por Parasuraman y otros en el año 2005, Caring Assessment Tool (CAT-V) validado al español por Fernández y otros en el año 2017, cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (CUCACE) validado al castellano por Rosario Alonso y colaboradores en el 2005 y uno de los más utilizados en salud es el cuestionario CARE-Q.

El cuestionario CARE-Q creado por Patricia Larson y Ferketich en 1981 el cual ha sido aplicado en varios países y ha resultado válido, el mismo fue traducido y validado al español por Sepúlveda et al. (2016) contiene 50 conductas de atención de enfermería que sirven como indicadores para medir la satisfacción del paciente, están agrupadas en 6 dimensiones:

- Accesibilidad: que hace alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo. Con ello se garantiza al usuario la satisfacción de las necesidades en el momento que más se requiera y de esta manera se prevean complicaciones (Ramírez y Parra, 2011).
- Explica y Facilita: alude a la educación que se le brinda al usuario sobre los aspectos fundamentales que para él son desconocidos o presenta dificultad para comprender, relacionados con los procesos de enfermedad, tratamiento y recuperación, en los cuales se involucra a la familia haciéndola partícipe de estos (Ramírez & Parra, 2011).
- Conforta: que se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente se sienta cómodo, tratando de dar confort, motivación, buen trato e involucrando a la familia en todo momento para así favorecer un entorno que pueda influenciar en la recuperación del paciente (Cárdenas, Cobeñas, y García, 2017).
- Se Anticipa: Hace referencia a aquellos comportamientos donde la enfermera (o) previene las complicaciones y se adelanta a la satisfacción de las necesidades del paciente (Rojas y Barajas, 2012).
- Mantiene Relación de Confianza: son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada,

serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario (Sepúlveda et al., 2016).

- Monitorea y Hace Seguimiento: se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo (Sepúlveda et al., 2016). Además se puede decir que son actividades que realiza el profesional de enfermería logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto incluye los planes y acciones de seguimiento (Ortega Loza, Guissel Aracelly Rojas Vela y Vargas Barrantes, 2019).

De esta forma, conocer la satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería durante su estancia hospitalaria y de ser el resultado positivo respaldaría una atención de calidad, al menos de los servicios de enfermería del hospital estudiado; así mismo, fortalecería la confianza de los pacientes en los cuidados que las enfermeras(os) brindan en el proceso de salud-enfermedad para su pronta recuperación (Puch et al., 2016).

f. Materiales y métodos

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora” corresponde a un estudio con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental; el alcance es descriptivo y de cohorte transversal.

El área de estudio en donde se llevó a cabo la presente investigación fue en el Servicio de Pediatría ubicado en el cuarto piso del Hospital General Isidro Ayora, la capacidad del servicio es de 45 camas. El ingreso a este servicio es por consulta externa y emergencias, los pacientes son hospitalizados de acuerdo a la edad y a la patología.

El servicio de pediatría cuenta con: cuidados intensivos 1, cuidados intensivos 2, cuidados intensivos 3, lactantes, preescolares y escolares respiratorios, lactantes, preescolares y escolares digestivos, pacientes infecciosos, pacientes neurológicos, pacientes pre-post quirúrgicos y pacientes de traumatología; las edades para hospitalización en este servicio comprenden desde 1 mes hasta los 12 años 11 meses 29 días.

La población de estudio estuvo compuesta por aproximadamente 615 padres de los niños hospitalizados en el año 2018.

Para determinar la muestra del estudio se aplicó la siguiente fórmula obteniéndose una muestra total de 236 participantes.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} * p * q}{e^{2} * (N - 1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

En donde:

n=tamaño de muestra buscado

N= tamaño de población= 615

Z= parámetro estadístico que depende del nivel de confianza= 1,96

p= probabilidad de que ocurra el evento estudiado= 50

q= probabilidad de que no ocurra el evento estudiado=50

e= error de estimación máximo aceptado= 5

Reemplazando los valores tenemos:

$$n = \frac{615 * (1{,}96)^{2} * 50 * 50}{5^{2} * (1360 - 1) + (1{,}96)^{2} * 50 * 50}$$

$$n = \frac{615 * 3{,}84 * 2500}{25 * 614 + 3{,}84 * 2500}$$

$$n = \frac{5904000}{24950}$$

$$n = 236$$

La muestra participante estuvo compuesta por los padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría y que aceptaron participar. No se incluyeron en la investigación a los padres de familia que hablan otro idioma distinto al castellano y menores de 18 años.

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta (Anexo 2), la misma que fue aplicada a los participantes del estudio luego de haber firmado el consentimiento informado.

El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE–Q por sus siglas en inglés), el cual fue creado por Patricia Larson en España en el año de 1998, validado en versión al español en el año 2009 y modificado por parte de la autora de acuerdo a las necesidades de esta investigación.

El cuestionario está integrado por 50 preguntas divididas en subescalas del comportamiento de la enfermera: accesible, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento; para este estudio se tomaron en cuenta 30 preguntas cerradas referentes al cuidado de enfermería.

Cada sección estuvo conformada por un determinado número de preguntas, cada una tuvo cuatro posibles respuestas y de acuerdo a la misma se le dio un valor que sirvió para calcular que tan satisfecho está el padre sobre determinado aspecto.

a) Nunca (1)
b) A veces (2)
c) Frecuentemente (3)
d) Siempre (4)

Una vez establecidos los valores a cada respuesta se procedió a multiplicar cada uno por el número total de preguntas para establecer un rango para cada nivel que se ha determinado según la escala de Likert y que son: alto, medio, bajo o muy bajo, para conocer el total se realizó una suma del valor de cada uno de los ítems de las diferentes secciones del instrumento, este valor fue ubicado de acuerdo a los parámetros que se estableció para cada nivel y que se encuentran divididos de la siguiente manera:

a. **Nivel de satisfacción alto:** 91 - 120 puntos
b. **Nivel de satisfacción medio:** 61 – 90 puntos
c. **Nivel de satisfacción bajo:** 31 – 60 puntos
d. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 30 puntos

Para determinar el nivel de satisfacción de cada escala que compone el instrumento se realizó un procedimiento similar a lo mencionado anteriormente, en donde la única variación

se expresa debido a que el número de preguntas no es el mismo en cada parámetro, por lo tanto se obtuvo:

Accesibilidad (5 preguntas)

a. **Nivel de satisfacción alto:** 16 - 20 puntos
b. **Nivel de satisfacción medio:** 9 - 15 puntos
c. **Nivel de satisfacción bajo:** 6 - 10 puntos
d. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 5 puntos

Explica y facilita (3 preguntas)

a. **Nivel de satisfacción alto:** 10 - 12 puntos
b. **Nivel de satisfacción medio:** 7 - 9 puntos
c. **Nivel de satisfacción bajo:** 4 - 6 puntos
d. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 3 puntos

Conforta (6 preguntas)

a. **Nivel de satisfacción alto:** 19 - 24 puntos
b. **Nivel de satisfacción medio:** 13 - 18 puntos
c. **Nivel de satisfacción bajo:** 7 - 12 puntos
d. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 6 puntos

Se anticipa (4 preguntas)

a. **Nivel de satisfacción alto:** 13 - 16 puntos
b. **Nivel de satisfacción medio:** 9 - 12 puntos
c. **Nivel de satisfacción bajo:** 5 - 8 puntos
d. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 4 puntos

Mantiene relación de confianza (6 preguntas)

a. **Nivel de satisfacción alto:** 19 - 24 puntos
b. **Nivel de satisfacción medio:** 13 - 18 puntos
c. **Nivel de satisfacción bajo:** 7 - 12 puntos
d. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 6 puntos

Monitorea y hace seguimiento (6 preguntas)

a. **Nivel de satisfacción alto:** 19 - 24 puntos
b. **Nivel de satisfacción medio:** 13 - 18 puntos
c. **Nivel de satisfacción bajo:** 7 - 12 puntos
d. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 6 puntos

De esta manera se logró determinar el nivel de satisfacción que tienen los padres con respecto a los diferentes aspectos de la atención de enfermería a los niños hospitalizados en el Área de Pediatría del Hospital Isidro Ayora.

Para la recolección de datos primeramente se solicitó el permiso correspondiente al Director Médico y responsable de Docencia e Investigación del Hospital Isidro Ayora (Anexo 3), seguidamente se recibió la correspondiente autorización para acceder a la recolección de datos (Anexo 4).

Una vez concedida esta autorización se procedió a informar de forma breve a los participantes del estudio en este caso padres de los niños acerca del tema de investigación para saber si desean participar en el estudio de forma libre y voluntaria, y siendo el caso, deberán firmar el consentimiento informado (Anexo 1), posterior a ello se realizó la aplicación del instrumento (Anexo 2).

Los datos obtenidos fueron tabulados mediante tablas utilizando el programa estadístico Microsoft Excel y para el análisis se recurrió a las herramientas de la estadística descriptiva.

Los resultados de la presente investigación son presentados en tablas estadísticas con su respectivo análisis y su posterior discusión.

g. Resultados

Tabla 1

Características sociodemográficas de los participantes.

Características sociodemográficas	f	%
Edad		
Menos de 20 años	20	8,5
21-30	101	42,8
31-40	75	31,8
Más de 41 años	40	16,9
Sexo		
Hombres	47	19,9
Mujeres	189	80,1
Estado civil		
Soltero	52	22,0
Casado	79	33,5
Unión libre	98	41,5
Divorciado	7	3,0
Viudo	0	0,0
Nivel de instrucción		
Ninguno	3	1,3
Primaria	32	13,6
Básico	62	26,3
Bachiller	130	55,1
Superior	9	3,8
Tiempo de hospitalización de los niños		
1-3 días	154	65,3
4-6 días	66	28,0
Más de 7 días	16	6,8

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Análisis e interpretación

En cuanto a las características sociodemográficas, se puede observar que el grupo de edad que prevalece es de 21 a 30 años, la población que predomina son las mujeres, de acuerdo al nivel de instrucción se constató que la mayoría son bachilleres y con respecto a los días de hospitalización la mayor parte tuvo una estancia hospitalaria de 1 a 3 días.

Tabla 2

Satisfacción percibida por los padres de acuerdo a las sub escalas

Nivel de Satisfacción	Accesibilidad		Explica y facilita		Conforta		Se anticipa		Relación de confianza		Monitorea y hace seguimiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	146	61,9	89	37,7	93	39,4	116	49,2	179	75,8	217	91,9
Medio	78	33,1	120	50,8	72	30,5	94	39,8	38	16,1	19	8,1
Bajo	12	5,1	27	11,4	49	20,8	26	11,0	19	8,1	0	0,0
Muy bajo	0	0,0	0	0,0	22	9,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	**236**	**100**	**236**	**100**	**236**	**100**	**236**	**100**	**236**	**100**	**236**	**100**

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación

En la presente tabla se puede evidenciar la puntuación que obtuvieron las 5 sub escalas del instrumento, los participantes consideraron un nivel de satisfacción alto de 61,9% para Accesibilidad; a la escala Explica y facilita la mayoría, es decir un 50,8% la consideraron con un nivel medio de satisfacción medio; la escala Conforta fue considerada con un nivel alto de satisfacción en un 39,4% pero se puede evidenciar que es la escala que tiene un mayor porcentaje (20,8%) en el nivel bajo con respecto a las demás; mientras tanto un 49,2% de participantes consideran a la escala Se anticipa con un nivel de satisfacción alto, además se puede observar que la diferencia con el nivel de satisfacción medio en esta misma escala es mínima ya que para dicho nivel el 39,8% de la muestra lo considera así; en cuanto a la escala Relación de confianza el 75,8% de la población la consideraron con un nivel de satisfacción alto; finalmente la mayor parte de los participantes es decir el 91,9% coinciden en que la escala Monitorea y hace seguimiento tuvo un nivel de satisfacción alto.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de acuerdo al sexo.

Nivel de satisfacción	Hombre		Mujer		Total	
	f	%	f	%	f	%
Alto	44	18,6	175	74,2	219	92,8
Medio	3	1,3	13	5,5	16	6,8
Bajo	0	0,0	1	0,4	1	0,4
Muy bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	**47**	**19,9%**	**189**	**80,1**	**236**	**100**

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación

De acuerdo al sexo, los resultados muestran que del total de participantes de este estudio, la mayoría fueron mujeres y una menor parte fueron hombres. En este sentido se pudo evidenciar que en ambos sexos el nivel de satisfacción expresado fue alto, dándonos como resultado de la sumatoria de ambos sexos un nivel de satisfacción total calificado como alto.

Tabla 4

Nivel de satisfacción según el estado civil.

Nivel de satisfacción	Soltero		Casado		Unión libre		Divorciado	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	48	20,3	73	30,9	92	39,0	6	2,5
Medio	4	1,7	6	2,5	5	2,1	1	0,4
Bajo	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Muy bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	**52**	**22,0**	**79**	**33,5**	**98**	**41,5**	**7**	**3,0**

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación

Se evidencia que de acuerdo al estado civil: soltero, casado, unión libre y divorciado los participantes tienen un nivel de satisfacción alto.

Tabla 5

Nivel de satisfacción por días de hospitalización.

Nivel de satisfacción	De 1 a 3 días		De 4 a 6 días		Más de 7 días	
	f	%	f	%	f	%
Alto	142	60,2	63	26,7	14	5,9
Medio	12	5,1	3	1,3	1	0,4
Bajo	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Muy bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	**154**	**65,3**	**66**	**28,0**	**16**	**6,8**

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propia

Análisis e interpretación

Para identificar el nivel de satisfacción de acuerdo a los días de hospitalización se realizaron 3 grupos, de 1 a 3 días, de 4 a 6 días y más de 7 días, obteniendo como resultado que todos poseen un nivel de satisfacción alto.

h. Discusión

La prestación de los servicios de salud debe estar encaminada a cubrir las necesidades del paciente, sobre todo aquellas que se encuentran alteradas, es decir, aquellas situaciones en las que el paciente o la familia no tienen autonomía, estas actividades que se ejecuten para la recuperación deben realizarse de forma oportuna, ágil, con la mayor amabilidad posible, teniendo en cuenta siempre las expectativas tanto del usuario como de la familia, de esa forma se logrará dar un servicio de calidad y por consiguiente lograr un nivel de satisfacción alto con respecto a la atención brindada.

De esta manera se concibe que la satisfacción es un indicador de calidad y que se debe medir de forma integral, es decir, tomando en cuenta todos los aspectos que hacen que una atención sea considerada como tal; el medir la satisfacción permite detectar las decadencias que tiene el personal de salud, lo cual representa una oportunidad de mejora para incorporar actitudes y habilidades que impacten a los usuarios en cuanto a la atención sanitaria.

En la presente investigación se determinó el nivel de satisfacción con respecto a la atención de enfermería en el área de pediatría del Hospital General Isidro Ayora de Loja, en donde se evidencia una mayor participación de mujeres, este resultado se relaciona con el realizado por Caizabanda (2015) en el Hospital Provincial Docente de Ambato, esto debido a que son las madres, hermanas, abuelas las que quedan a cargo del cuidado del niño mientras este se encuentra hospitalizado.

Además se encontró que la edad que prevalece oscila entre los 21-30 años, a diferencia de lo investigado por González del Águila y Romero Quechol (2017) en donde la edad que predominó fue de 31-40 años.

Santana de Freitas et al. (2014) en su estudio señaló que el 70,5% de los encuestados eran casados o vivían en unión libre, en cambio en el presente estudio del total de participantes, un 41,5% corresponde al estado civil unión libre y un 33,5% son casados.

En cuanto al nivel de instrucción con mayor cantidad de encuestados fue bachiller, este dato coincide con un estudio realizado por González del Águila y Romero Quechol (2017), en donde la mayoría de participantes tenía un nivel de escolaridad secundaria.

La satisfacción percibida por el paciente es un producto de la atención hospitalaria y un elemento fundamental como indicador válido de la calidad de los cuidados que se prestan y la percepción de cada usuario, es así que para dar respuesta al segundo objetivo planteado se pudo observar que el nivel de satisfacción total fue alto en un 92,8%, esto difiere con un estudio realizado por Sangopanta Bonete (2014) en el Hospital de Latacunga en el área de pediatría en donde tan solo el 39% de madres se encontraban satisfechas con la atención recibida por parte del

personal de enfermería, además el presente estudio se contrasta con la investigación realizada por Medina (2015) en el Hospital General Isidro Ayora pero en el área de Medicina Interna en donde se evidenció que la mayoría de pacientes tenían un nivel de satisfacción medio.

Los pacientes al ser parte del proceso de curación - recuperación están en capacidad de juzgar la atención recibida, es así que en los resultados obtenidos de este estudio se aprecia que la sub escala calificada con un nivel de satisfacción alto fue Monitorea y hace seguimiento con un 91,9% y la sub escala con el porcentaje más alto en nivel de satisfacción bajo fue Conforta con un 20,8%, ambos datos difieren con el estudio de Blázquez y Quezada (2014), en donde la mejor puntuada fue Relación de Confianza y la más baja Explica y facilita; como se señaló anteriormente, el hecho de que los pacientes tengan un nivel de satisfacción alto en la escala Monitorea y hace seguimiento según Ortega Loza, Guissel Aracelly Rojas Vela y Vargas Barrantes (2019) se debe a la organización adecuada al momento de realizar las actividades de enfermería, incluyendo planes y acciones de seguimiento. En cambio la satisfacción baja se debe a la falta de provisión de confort y déficit en un buen trato hacia el usuario (Cárdenas et al., 2017).

La sub escala Explica y facilita alcanzó un nivel de satisfacción medio del 50,8%, lo cual difiere del estudio realizado por Chavez et al. (2013) en donde el nivel que alcanzo fue bajo, hay que tener en cuenta que según la revisión de la literatura esta escala frecuentemente ocupa los niveles más bajos en varios estudios. Esto podría explicarse por la falta de entrega de información suficiente a través de la educación sobre la condición de salud del paciente, actividad que el personal de enfermería no está en competencias de realizarlo debido a lo establecido en los protocolos médicos

Cabe mencionar que dentro de las escalas con menor calificación en el nivel de satisfacción alto se encuentra Se anticipa con un 49,2%, Conforta con un 39,4% y Explica y facilita con un 37,7%; esto concuerda con el estudio realizado por Chavez et al. (2013); la literatura menciona que para conseguir un nivel alto de satisfacción en los parámetros antes dichos el personal de enfermería debe educar al usuario sobre los aspectos fundamentales que para él son desconocidos y realizar actividades anticipándose a las necesidades del paciente para prevenir complicaciones.

i. Conclusiones

1. Con respecto a las características sociodemográficas se concluye con que el sexo que predomina en el estudio es femenino. La edad con mayor participación es de 21-30 años. Así mismo el estado civil que prevalece es unión libre. En cuanto al nivel de instrucción la mayoría son Bachilleres. Con respecto a los días de hospitalización la mayor parte de niños tenían una estancia hospitalaria de 1 a 3 días.
2. El nivel de satisfacción fue alto tanto en hombres como en mujeres por lo tanto se llega a la conclusión que la satisfacción total de todos los participantes con respecto a la atención de enfermería en el área de pediatría del Hospital General Isidro Ayora es alta. De acuerdo a las sub escalas del instrumento utilizado se obtuvo que las categorías mejor calificadas fueron: Monitorea y hace seguimiento, Relación de confianza y Accesibilidad, mientras que las menor calificadas corresponden a: Se anticipa, Conforta, Explica y facilita.

j. Recomendaciones

1. Se recomienda que el personal de enfermería fortalezca sus habilidades sociales al momento de brindar información al familiar del paciente, establecer una comunicación participativa y escuchar atentamente las dudas que se generen, así mismo instaurar vínculos de confianza con los padres de los niños hospitalizados para que de esta manera la estancia hospitalaria sea más agradable, además ofrecer contacto físico con el niño para que este también colabore en los procedimientos.
2. Para mejorar el nivel de satisfacción en las escalas que obtuvieron menor puntaje se recomienda educar al familiar con un lenguaje fácil de entender, sobre la evolución y tratamiento del paciente. Brindar confort y cuidado físico al paciente especialmente en los turnos de la noche teniendo en cuenta las necesidades de cada paciente, considerando que la atención brindada favorece la recuperación del paciente y con ello aumenta la satisfacción del mismo como del familiar.

k. Bibliografía

Alarcón, K. (2014). *Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía y Ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013* (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. Recuperado de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/134/T 610.73 A321 2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Blázquez, S., & Quezada, A. (2014). Satisfaccion de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 14–19. Recuperado de https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf

Caizabanda, G. (2015). *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 2014* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. recuperado de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%2C%20Gladys%20Marisol.pdf

Cárdenas, R., Cobeñas, C., & García, J. (2017). *Calidad del cuidado de Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima 2017* (tesis de posgrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chavez, D., Romeo, R., & Zuñiga, J. (2013). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario del Caribe* (tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/informefinal.pdf?sequence=1

Delgado, M., Vázquez, M., & De Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*, *12*(4), 533–545. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf

Dios Guerra, C., Alba Dios, M. A., Ruiz Moral, R., Jiménez García, C., Pérula de Torres, L. Á., & Rodríguez Borrego, M. A. (2013). Valoración de la satisfacción de usuarios de

consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enfermería Global*, *12*(31), 162–176. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010&lng=es&nrm=iso

Fernández, R., Morillo, J., Fernández, D., & De la Torre, J. (2017). Validación al Español de la Herramienta de Evaluación de los cuidados (CAT-V). *Revista Latino-Americana Enfermagem*, *25*(e2965), 1–8. Recuperado de https://doi.org/http://dx.doi.org/1518-8345.0920.2965.

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud : un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, *30*(2), 179–183. Recuperado de http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf

González del Águila, N., & Romero Quechol, G. (2017). Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, *25*(3), 173–180. Recuperado de http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf

Huertas Villaseca, G. A., & López Córdova, D. M. (2015). *Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacción-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atención-que-brinda-el-personal-de-enfermería-a-los-niños-hospita~1.pdf

Janampa, G. C. (2016). *Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5270/Janampa_bg.pdf;jsessionid=86A36872A3B142D88B90BC2749BBCB3E?sequence=1

Lenis, C., & Manrique, F. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, *15*(3), 413–425. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf

Medina, Y. (2015). *Satisfacción Del Usuario Hospitalizado En Relación a Cuidados De Enfermería, Servicio De Clínica Hospital Isidro Ayora* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Recuperado de

http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS SATISFACCION DEL USUARIO.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2013). Prioridades de Investigación en Salud. Recuperado de https://www.investigacionsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/1__líneas_de_investigación_priorizadas_por_el_ministerio_de_salud_pública0670108001551892114.pdf

Ortega Loza, Guissel Aracelly Rojas Vela, J. J., & Vargas Barrantes, B. (2019). *Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Sobre El Cuidado De Enfermeria En Un Servicio De Emergencia De Un Hospital Nacional* (tesis de posgrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puch, G. F., Uicab, G. de los Á., Ruiz, M., & Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, *24*(2), 129–136. Recuperado de medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf

Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en Organizaciones No Lucrativas de cooperación al desarrollo. Recuperado de https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Ramírez, C., & Parra, M. (2011). Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. *Avances en Enfermería*, *XXIX*(1), 97–108. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v29n1/v29n1a10.pdf

Rojas, W., & Barajas, M. (2012). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Revista Ciencia y Cuidado*, *9*(1), 13–23. Recuperado de https://doi.org/10.22463/17949831.448

Sangopanta Bonete, G. M. (2014). *Grado de satisafacción de las madres con respeto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del sevicio de pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga en el período de diciembre 2013 – mayo del 2014* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7972/1/Sangopanta Bonete Gladys Maria.pdf

Santana de Freitas, J., Bauer de Camango, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomes de Sousa, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino Americana de Enfermagem*, *22*(3),

454–460. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454

Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (2016). Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care–Q” en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*, *4*(4). Recuperado de https://doi.org/10.18270/rce.v4i4.1408

Torres, C., & Buitrago, M. (2011). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *CUIDARTE Revista de Investigación*, 138–148. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v2n1/v2n1a07.pdf

Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, *18*(35), 57–76. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf

Vargas, V., Valecillo, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, *XIX*(4), 663–671. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf

I. Anexos

Anexo 1

Consentimiento informado

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la salud humana

Carrera de Enfermería

Loja ___ de_____ del 2019

PARTE I: Información

Mi nombre es Julissa del Carmen Pérez Quizhpe, estudiante de la carrera de enfermería de la Universidad Nacional de Loja y me encuentro investigando sobre el "Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora", esto como parte del proceso para obtener mi título de licenciada en Enfermería. Para el desarrollo de esta investigación únicamente solicito su participación que sea totalmente voluntaria, recalcando que las respuestas u opiniones que emita serán confidenciales y anónimas.

Cabe señalar que esta investigación ha sido revisada previamente por docentes de la universidad, de manera que se garantiza que su participación en este estudio no afectará bajo ninguna circunstancia a su persona, ni moral, ni legalmente, ya que sus respuestas serán utilizadas únicamente para fines académicos.

Su participación es de suma importancia, pues con los datos obtenidos se podrá dar respuesta a la pregunta de investigación planteada y con ello lograr los objetivos propuestos y los resultados servirán como base para mejorar la atención de enfermería a los usuarios.

PARTE II: Formulario de Consentimiento

Yo_____, con cédula de identidad N° _____, he sido invitado a participar en la investigación. He sido informado del procedimiento a aplicarse, que no habrá riesgos hacia mi persona, además de los beneficios de mi participación, por ello consiento voluntariamente participar en esta investigación.

Firma del Participante:

_____

Anexo 2

Instrumento

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la Salud Humana

Carrera de Enfermería

Proyecto de investigación: "Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora."

Instrumento para conocer el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería.

N°_____

Buenos días soy Julissa Pérez, estudiante de la carrera de enfermería, estoy realizando un estudio con el fin de obtener información de los padres acerca de la satisfacción que tienen con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría. Solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y seriedad; expresándole que es de carácter anónimo.

Instrucciones:

1. Marque con una cruz o un visto dentro del recuadro la respuesta que usted crea conveniente, tome en cuenta que no hay respuestas correctas, ni incorrectas.
2. En caso de no entender alguna pregunta, puede acercarse y preguntar sobre la misma.
3. El tiempo aproximado para responder a esta encuesta es de 20 minutos.

1. Características sociodemográficas

Edad del familiar: _____ años.

Sexo:

1. Femenino ( )
2. Masculino ( )

Estado civil:

1. Soltero ( )
2. Casado ( )
3. Unión libre ( )

4. Divorciado ( )
5. Viudo ( )

Nivel de instrucción:

1. Ninguno ( )
2. Primaria ( )
3. Básico ( )
4. Bachillerato ( )
5. Superior ( )

Tiempo de hospitalización del niño: _____ días.

2. **Nivel de satisfacción**

Cuestionario CARE-Q

Este cuestionario permite identificar la percepción que usted tiene de la atención que le ha brindado el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria de su hijo (a), es decir si se encuentra o no satisfecho con los cuidados brindados, por lo que solicito colocar una X en el casillero correspondiente, en donde:

Nunca = 1 A veces = 2

Frecuentemente = 3 Siempre = 4

Cuestionario	**1**	**2**	**3**	**4**
Accesibilidad				
1. El personal de enfermería se aproxima a su hijo (a) para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2. El personal de enfermería administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. El personal de enfermería visita a su hijo (a) en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. El personal de enfermería acude rápidamente cuando usted la llama.				
5. El personal de enfermería solicita que le llame si observa que su hijo (a) se siente mal.				
Explica y facilita				
6. El personal de enfermería le da información clara y precisa sobre la situación de salud de su hijo (a).				
7. El personal de enfermería le enseña cómo cuidar a su hijo (a).				
8. El personal de enfermería es honesto en cuanto a la condición clínica de su hijo (a).				
Conforta				
9. El personal de enfermería se esfuerza para que su hijo (a) descanse cómodamente.				

10. El personal de enfermería muestra amabilidad con usted y con su hijo (a).				
11. El personal de enfermería entabla con usted una conversación.				
12. El personal de enfermería establece contacto físico cuando su hijo (a) necesita consuelo.				
13. El personal de enfermería lo escucha con atención cuando usted le comenta algo sobre su hijo (a).				
14. El personal de enfermería lo involucra a usted en el cuidado de su hijo (a).				
Se anticipa				
15. El personal de enfermería está pendiente de su hijo (a) durante las horas de la noche.				
16. El personal de enfermería está pendiente de las necesidades de su hijo (a) para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud.				
17. Cuando el personal de enfermería está realizándole un procedimiento a su hijo (a) se concentra única y exclusivamente en lo que hace.				
18. El personal de enfermería acuerda con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención en su hijo (a).				
Mantiene relación de confianza				
19. El personal de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas con respecto a la situación de salud de su hijo (a)				
20. El personal de enfermería reconoce que es usted quien mejor conoce a su hijo (a) y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
21. El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y con su hijo (a).				
22. El personal de enfermería le permite expresar libremente sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento de su hijo (a).				
23. El personal de enfermería mantiene una relación respetuosa con usted y con su hijo (a).				
24. El personal de enfermería se identifica y presenta con usted cuando es necesario.				
Monitorea y hace seguimiento				
25. El personal de enfermería es organizada y ordenada en la realización de su trabajo.				
26. El personal de enfermería realiza los procedimientos con seguridad.				
27. El personal de enfermería proporciona buen cuidado físico a su hijo (a).				
28. El personal de enfermería se asegura que usted conozca cómo cuidar a su hijo (a) de la mejor manera.				
29. El personal de enfermería reconoce los signos de alarma en su hijo y actúa ante la presencia de estos.				
30. El personal de enfermería reconoce cuando existe la necesidad de llamar al médico.				

Gracias por su colaboración.

Anexo 3

Oficio para solicitar la autorización para recolección de datos

Universidad Nacional de Loja

CARRERA DE ENFERMERÍA

Facultad de la Salud Humana

Of. N°835DCE-FSH-UNL
Loja, 11 de noviembre de 2019

Doctor. Obstetra.
Alfredo Vera.
DIRECTOR MÉDICO ASISTENCIAL DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA.

Ciudad.

De mi consideración:

Por medio del presente reciba un cordial saludo, deseándole éxito en el desarrollo de sus actividades diarias, a su vez me permito solicitarle de la manera más comedida se conceda la autorización respectiva, con la finalidad de que se brinde las facilidades, para que la **Srta. JULISSA DEL CARMEN PÉREZ QUIZHPE,** estudiante del VIII Ciclo del Internado Rotativo de la Carrera de Enfermería de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, pueda aplicar el **instrumento de Recolección de datos** (encuesta), en el Área de Pediatría de la Unidad de Salud, que UD acertadamente dirige, cuyos resultados servirán para cumplir con los objetivos señalados en el Proyecto de Titulación denominado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA.**

Con la seguridad de contar con su favorable aceptación, le anticipo mis sinceros agradecimientos y sentimientos de alta estima.

Atentamente,

Mg. Denny Ayora Apolo
GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA

Cc. Archivo
DAA/kiv

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA
HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA LOJA
GESTIÓN DOCUMENTAL
FECHA 27-11-2019
HORA 12:20 ANEXOS 1
RESPONSABLE

072-571279 Ext. 102
Calle Manuel Monteros,
Frente al Hospital Isidro Ayora - Loja - Ecuador

Anexo 4

Autorización para proceder a la recolección de datos

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Hospital General Isidro Ayora
Dirección Asistencial

Oficio Nro. MSP-CZ7-HIAL-DIRA-2019-0279-O

Loja, 18 de diciembre de 2019

Asunto: Oficio UNL solicitando autorización realización de proyecto de Investigación a la Srta Julissa del Carmen Perez Quizhpe

Señora Magister
Denny Ayora Apolo
Coordinadora de Internado Rotativo de la Carrera de Enfermería
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al memorando número MSP-CZ7-HIAL-UAU-2019-1592-E, suscrito por el Sr. Mg. Denny Ayora Apolo, Coordinadora de Internado Rotativo de la Carrera de Enfermería UNL, me permito AUTORIZAR lo requerido.
Recomiendo se coordine actividad con Responsable de Enfermería de Servicio. Lic. Paola Conde.

En respuesta al Documento No. MSP-CZ7-HIAL-UAU-2019-1592-E

Adjunto Oficio N°835-DCE-FSH-UNL suscrito por la Mg. Denny Ayora apolo Gestora Académica de la Carrera de Enfermería, solicitando autorización realización de proyecto de Investigación a la Srta Julissa del Carmen Perez Quizhpe. Anexa Proyecto de trabajo de Investigación en 11 hojas.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ministerio de Salud Pública
HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA
GESTIÓN ASISTENCIAL

Dr. Rodrigo Efrain Montero Jimenez
SUBDIRECTOR MÉDICO DE ESPECIALIDADES CLÍNICO QUIRÚRGICAS

Referencias:
- MSP-CZ7-HIAL-UAU-2019-1592-E

Loja - Ecuador • Código Postal 110103 • Teléfono: 593 (07) 2570-540 • www.salud.gob.ec

1/2

Anexo 5

Fotografías.

Recolección de datos mediante encuestas

Anexo 6

Certificado de resumen

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE ENFERMERÍA

Título de tesis: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA.

Certificado de Resumen

Lic. María Narcisa Plascencia Narváez, Mg. Sc
DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA EMILIANO ORTEGA ESPINOZA

CERTIFICA:

Que el documento, aquí compuesto, es fiel traducción del idioma español, al idioma inglés, del resumen de tesis: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA"** de autoría de la Srta. JULISSA DEL CARMEN PÉREZ QUIZHPE, egresada de la carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifico en honor a la verdad, y autorizo a la interesada hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Catamayo, 22 de Julio del 2020

Mg. Sc. María Narcisa Plascencia Narváez
DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA EMILIANO ORTEGA ESPINOZA

Anexo 7

Anteproyecto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE ENFERMERÍA

PROYECTO DE TESIS

Tema:

Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de pediatría del Hospital General Isidro Ayora.

AUTORA:

Julissa del Carmen Pérez Quizhpe

LOJA, ECUADOR

2019

1. Tema

Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora.

2. Problematización

Los servicios sanitarios son el resultado de la suma y coordinación de instituciones y organizaciones públicas y privadas con el mandato de mejorar la salud de individuos y poblaciones; es decir, los sistemas sanitarios tienen por objetivo "producir salud" con el fin de atender a las necesidades alteradas y resolver problemas de salud, por lo tanto es ideal que estos servicios estén diseñados para brindar una atención oportuna y de calidad (Ortún, 2011).

La Organización Mundial de la Salud (como se citó en Vargas, Valecillo, y Hernández, 2013) menciona que brindar una atención de calidad consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados, teniendo en cuenta todos los factores asociados al paciente y la capacidad resolutiva del servicio médico, para con ello lograr el mejor resultado en salud con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (p. 665).

Si bien es cierto, la esencia de la profesión de enfermería es el cuidado a los pacientes, pero en el área de pediatría la atención de enfermería no solo gira en torno al paciente sino también a la familia o cuidador, mediante la educación que les permita adoptar conductas y actitudes para ayudar al cuidado y satisfacción de las necesidades alteradas del niño. González y Romero (2017) afirman que dentro del área de pediatría la función de la enfermera se incrementa el doble, esto debido a la vulnerabilidad de los pacientes (p. 175).

Es por ello que, evaluar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la atención que recibe en los servicios sanitarios es una acción que permite medir la calidad del servicio brindado por los profesionales de la salud. En torno a este tema se han realizado varios estudios los cuales se han enfocado en medir el grado de satisfacción de los pacientes y familiares con respecto a la atención que reciben por parte de enfermería en las diferentes unidades de salud.

A nivel mundial, se han realizado investigaciones en diferentes áreas hospitalarias con el fin de medir ya sea la calidad o la satisfacción de la atención de enfermería, como por ejemplo el estudio denominado: Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en el Hospital Universitario del Caribe en la ciudad de Cartagena, llevado a cabo por Chavez, Romeo, y Zuñiga (2013) en donde emplearon el cuestionario CARE-Q, muestra que la satisfacción global del cuidado de enfermería fue percibida en alto grado por los pacientes hospitalizados, la satisfacción frente a las dimensiones de la calidad del cuidado, monitoreo, la accesibilidad y brindar confort, fueron las mejores evaluadas, mientras que las dimensiones con menor puntaje fueron mantener una relación de confianza, se anticipa y explica y facilita.

De la misma manera en un estudio llamado Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería en donde 21 usuarios fueron

encuestados, de edades entre 18 y 68 años. La dimensión mejor evaluada fue la de Confianza con 162 puntos y la más baja Educación al paciente con 73 puntos, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería. El índice general de satisfacción reportó que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos en un 71.4% con los cuidado de enfermería (Blázquez y Quezada, 2014).

Además Torres y Buitrago (2011) en su estudio: Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados, en donde su principal objetivo fue determinar la percepción de la calidad mediante el cuestionario CUCACE, que engloba dos dimensiones, la satisfacción y la experiencia de los cuidados; muestra resultados que señalan que el cuidado recibido de parte de las enfermeras en general fue excelente con un porcentaje de 58.7%, seguido de muy bueno con 29.3%, bueno con 10.7% y regular con 1.3%, la dimensión de experiencia con el cuidado obtuvo una puntuación media de 80.4 sobre 100 y de 82.7 para la dimensión de la satisfacción con los cuidados.

Por su parte , Lenis y Manrique (2015), usando el mismo cuestionario CUCACE en su estudio Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia; encontraron que los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la institución, con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena.

Torres (2010) en su estudio Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados realizado en la Clínica Chicamocha obtuvo como resultado una puntuación media de 66,14 sobre 100 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 72,41 para la dimensión de la satisfacción con los cuidados. Se encontró la relación entre la experiencia con los cuidados y el nivel educativo. En conclusión se pudo decir que los pacientes de esta Clínica tienen en general una percepción positiva en cuanto al cuidado de enfermería recibido y que existe relación entre la percepción del cuidado de enfermería y el nivel educativo de los pacientes.

En Brasil, Santana de Freitas, Bauer de Camango, Minamisava, Queiroz, y Gomes de Sousa (2014) realizaron un estudio sobre Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, en donde encontraron que entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros, higiene y confort físico; nutrición e hidratación mientras que las dimensiones actividad física, sueño y reposo, seguridad física, eliminación, necesidades emocionales, necesidades espirituales y necesidades sociales

fueron clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional.

Específicamente en el área de pediatría, González y Romero (2017), realizaron un estudio en la ciudad de México en el Hospital Gineco-Pediátrico 3-A sobre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado, en donde se pudo determinar que las quejas más frecuentes que se han hecho en el piso de pediatría por parte de los padres se deben a múltiples punciones recibidas y a la poca empatía percibida por una parte del personal de enfermería hacia los familiares, además que la satisfacción de los padres fue buena en el 49% (p. 175).

Así mismo en Perú, en la ciudad de Huacho, Janampa (2016) realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho, en donde los resultados indican que del 100% de participantes, el 65% tiene un nivel de satisfacción media, el 23% tiene un nivel alta y el 12% un nivel de satisfacción baja. Los aspectos de satisfacción media están dados por que un 43% manifiestan que la enfermera que atiende al niño le explica lo que hace, lo alto porque al 62% le agrada que la enfermera al ingresar al servicio le saluda por su nombre y lo bajo porque un 18% expresa que la enfermera se muestra impaciente para que usted exprese sus dudas e inquietudes.

A nivel nacional, se realizó un estudio en la ciudad de Guayaquil acerca de la satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, en donde los resultados indican que el 27% de los padres están siempre satisfechos respecto a la explicación sobre la alimentación de sus niños, por otro lado un 55% a veces se muestra satisfecho respecto a la explicación sobre la medicación, un 40% opina que el trato del personal de enfermería hacia sus niños es regular y finalmente un 47% indica su insatisfacción respecto a las prácticas lúdicas qué se realizan en sus hijos (Huertas y López, 2015).

En la ciudad de Latacunga se investigó sobre el grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes del servicio de pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga; en los resultados que se obtuvieron reflejan que el 15% tienen satisfacción baja, 42% un nivel medio y 43% un nivel alto en satisfacción, los puntos de mayor relevancia fueron: existe confianza con la enfermera, igualdad en el trato, existe interés en utilizar un lenguaje verbal accesible con las madres y los niños; los puntos de menor relevancia son: déficit en orientación sobre las normas del servicio,

información acerca de las actividades de enfermería, en el saludo, la privacidad, brindar una atención inmediata y oportuna (Sangopanta, 2014).

A nivel local, en el servicio de Clínica del Hospital Isidro Ayora se ha realizado un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de enfermería en otras áreas hospitalarias, como por ejemplo Medina (2015), realizó un estudio sobre la Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, en el servicio de Clínica del Hospital Isidro Ayora, en donde los resultados obtenidos indican que los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción medio frente al cuidado de Enfermería (p. 2).

Teniendo en cuenta estos antecedentes se ha planteado la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora?

3. Objetivos

3.1.Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños hospitalizados con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora.

3.2.Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas de la población a estudiar.
- Identificar el nivel de satisfacción percibido por los padres de los niños hospitalizados con respecto a la atención de enfermería.

4. Justificación

La satisfacción de las necesidades de los usuarios es un aspecto importante en la atención de salud, por tal motivo es uno de los elementos en el que los profesionales sanitarios deben enfocarse para lograr mayor calidad en la atención, ya que básicamente la satisfacción del usuario consiste en cumplir con las expectativas del paciente o familia e identificar la percepción que estos tienen sobre la atención que brindan los profesionales de la salud para satisfacer las necesidades alteradas en los individuos (Vargas et al., 2013).

Es así que el profesional de salud que mantiene el vínculo más estrecho, y que es uno de los principales responsables de los cuidados inmediatos, mediatos y a largo plazo de los pacientes pediátricos, es el personal de enfermería, que al proveer asistencia de acuerdo con las diferentes necesidades del usuario que se manifiesten durante su estancia hospitalaria le va a otorgar cierta caracterización al servicio, que debe estar basada fundamentalmente en la calidad (González y Romero, 2017).

Este estudio responde a una de las prioridades de investigación del Ministerio de Salud Pública en la sub línea denominada: Satisfacción del usuario interno y externo, en la línea de investigación: Calidad de la atención, prestación y sistemas de apoyo que corresponde al Área 19: Sistema Nacional de Salud (Ministerio de Salud Pública, 2013). De la misma manera la presente investigación se inserta dentro de la Línea de investigación de la carrera de enfermería denominada Promoción de la Salud y de la Universidad Nacional de Loja, llamada Salud Pública y Epidemiología.

Es por ello que se ha planteado realizar la presente investigación que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción que tienen los padres de los niños hospitalizados con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora.

Con el desarrollo de esta investigación se obtendrán resultados que permitirán identificar los aspectos con los cuales se logra la satisfacción o no del usuario, con ello se pretende dar un aporte para fortalecer o mejorar la calidad de atención en caso de ser necesario.

5. Marco teórico

5.1.Satisfacción del paciente

Etimológicamente el término satisfacción, proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)” es decir, que guarda relación con el sentimiento de “estar saciado”. Esta procedencia indica que la satisfacción involucra un cumplimiento total o una superación en actividades en este caso servicios de salud que constituyen los deseos y expectativas del paciente (Quispe y Ayaviri, 2016).

Si bien es cierto, la satisfacción en sí misma es un concepto multidimensional y complejo, complicado en su medición, y además, cambiante y evolutivo. Como tal, la satisfacción depende de muchos factores, y solamente situando al paciente en el centro de los procesos de atención es incuestionable el hecho que se pueda y deba medir, con el fin de valorar los cuidados recibidos (Fernández, Morillo, Fernández, y De la Torre, 2017).

La satisfacción del paciente, en cuanto a necesidades y expectativas, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales, puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución (Lenis y Manrique, 2015).

Es por ello que conocer la satisfacción de los usuarios hospitalizados se ha considerado como un indicador del cumplimiento adecuado de los cuidados y servicios prestados, de saber la opinión de los usuarios sobre el servicio otorgado por las enfermeras y de comprobar la probabilidad de que los usuarios satisfechos pudieran cumplir mejor las recomendaciones otorgadas por el personal de salud (Blázquez y Quezada, 2014).

De esta manera, la satisfacción de los usuarios se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios sanitarios ya que es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del paciente, debido a que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas (Dios Guerra et al., 2013).

5.2.Calidad en salud

La calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas de salud que inciden sobre una determinada población e implica la satisfacción de las necesidades de los pacientes, familia y comunidad. Por ello es de vital importancia que los profesionales de salud tomen conciencia sobre cómo alcanzarla y sobretodo que sepan lo imprescindible que es trabajar en equipo para mejor la atención al paciente (Forrellat, 2014).

El profesional de Enfermería, como un profesional de la salud constituye un recurso humano esencial dentro de las instituciones sanitarias, cuyo fin es prestar servicios de forma integral a la persona, familia o comunidad en el ámbito de la salud, implementando el cuidado y el contacto permanente y directo con el cliente o usuario (Chavez et al., 2013).

La prestación de los servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quien más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con métodos y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. La realización en conjunto de todas estas actividades constituye la calidad en los servicios de salud (Forrellat, 2014).

Otra forma de ofrecer calidad es cumpliendo con las expectativas del usuario, pero basándose en una nueva forma de trabajar en donde prevalezca el respeto, la confianza y el trabajo en equipo. Se considera que calidad también es el conjunto de características de un servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario (Sepúlveda, Rojas, Cárdenas, Guevara, y Castro, 2016).

5.3.Dimensiones de la calidad

Alarcón (2014), en su trabajo de tesis cita las dimensiones de la calidad propuestas por Avedis Donabedian, considerando a estas útiles para el equipo de salud puesto que permiten analizar, definir e identificar los problemas que se presentan en la atención al paciente, estas son tres: la dimensión técnico-científica, entorno-administrativa y humana.

5.3.1. Dimensión técnico-científica:

Con esta dimensión se pretende que los servicios que brinda el personal de salud deben ser garantizados, es decir la realización de acciones y procedimientos seguros y comprobados teniendo en cuenta siempre el principio de riesgo-beneficio para el usuario. Las características de esta dimensión son:

- Eficacia
- Eficiencia
- Integridad
- Accesibilidad

5.3.2. Dimensión entorno-administrativa

Esta dimensión hace referencia al ambiente físico, la comodidad y las condiciones en las que se prestan los servicios de salud, esto depende en su totalidad de los recursos que disponga cada institución. Los siguientes aspectos son parte de esta dimensión:

- Ambientación

- Limpieza
- Privacidad
- Seguridad

5.3.3. Dimensión humana:

Esta es una de las dimensiones de mayor importancia ya que de esta depende en su mayoría la calidad de un servicio, pues se centra en las cualidades, aptitudes y capacidades científico-técnicas que debe tener el personal sanitario para resolver los distintos problemas de salud, cumpliendo con las expectativas del paciente y otorgarle sensación de bienestar. Las variables que conforman esta dimensión son:

- Respeto y empatía
- Responsabilidad
- Ética
- Comunicación
- Cuidado del paciente
- Trabajo en equipo

Delgado, Vázquez, y De Moraes (2010), mencionan que la calidad en el servicio significa para muchos usuarios, líderes y personal de salud, la resolutividad de los problemas de salud que debe dar el sistema; y esto tiene sentido para ellos, cuando se hacen intervenciones clínicas que resuelvan el problema, y cuando la institución está en capacidad de hacer una resolución de todos los problemas que tenga el paciente. Para ello determinan dimensiones que incluyen varios aspectos para medir la calidad en un servicio de salud, y estos son:

5.3.4. Adecuación de la estructura.

- Prontitud para recibir la atención
- Equidad o trato igualitario en la atención
- Gestión administrativa ágil y coordinada
- Tener atención domiciliaria
- Orientación sobre trámites administrativos
- Información sobre estado de salud de familiares
- Recursos físicos suficientes y adecuados
- Disponibilidad de materiales, insumos y medicinas
- Recursos humanos suficientes y especializados

5.3.5. Nivel técnico de la atención.

- Buena intervención clínica: que resuelva el problema de salud

- Profesionales capacitados
- Exploración física del paciente
- Atención integral en salud: prevención y promoción

5.4.Percepción de la calidad por parte del usuario-paciente

La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades. En este sentido la enfermería debe preocuparse por investigar acerca de la calidad del cuidado que proporciona, a través de la percepción de los pacientes, y así generar cambios en su práctica del cuidado ya que la percepción del paciente va a proporcionar información que beneficia a la organización prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes (Puch, Uicab, Ruiz, & Castañeda, 2016).

La percepción del usuario del servicio, entrega claves fundamentales, referidas a la calidad de la atención ofrecida por los hospitales, en consideración a sus expectativas Vargas et al. (2013) en su estudio Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición, reúne estudios de Parasuraman et al. (1988) y Malagón (1999) con el fin de proporcionar parámetros de medición de la calidad en la prestación de servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios, para la construcción de su instrumento se establecieron los siguientes:

- Aspecto físico de las instalaciones.
- Equipos.
- Personal.
- Fiabilidad: la cual se refiere a la habilidad para la realización del servicio de manera cuidadosa y confiable.
- Capacidad de respuesta: está referida a la celeridad y voluntad con la cual el personal se dispone a prestar el servicio, en forma oportuna.
- Seguridad: implica los conocimientos y habilidades mostrados por el personal de manera tal que inspire confianza y credibilidad al usuario.
- Empatía, la cual aborda aspectos tales como: cortesía, accesibilidad, información oportuna, compresión al usuario.
- Puntualidad.
- Prontitud en la atención.
- Cortesía, amabilidad, respeto, trato humano.
- Diligencia para utilizar medios de diagnóstico.
- Agilidad para identificar el problema, destreza y habilidad para solucionarlo..
- Comunicación con el usuario y su familia.

- Capacidad profesional, ética y equidad.
- Educación continua al personal del servicio y usuarios.

5.5.Atención de enfermería

La atención de enfermería, es la respuesta a los requerimientos de necesidades para la salud: está relacionada con la demanda de la población y se oferta como una relación de ayuda con un recurso profesionalizado que es el cuidado, que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a la otra persona a lograr el bienestar mental, físico, sociocultural y espiritual. (Chavez, Romeo, y Zuñiga, 2013).

Es por ello que el cuidado es considerado como la esencia de la profesión de enfermería y debe garantizar la satisfacción mediante la mejora de intervenciones y actividades, es decir que estas sean más eficientes, eficaces, de calidad, con trato humano hacia los pacientes y que demuestren las competencias de los profesionales de enfermería con el cuidado prestado a los usuarios en todo momento y en todo servicio (Blázquez y Quezada, 2014).

En este sentido, llevar a cabo acciones de cuidado, es dedicarse a la protección, a la mejoría y a la preservación de la dignidad del otro. En el cuidado humano, la relación entre curar y cuidar está invertida: su énfasis está, más bien, en la idea de que el cuidado potencializa los resultados de la autocuración y por lo tanto, cuidar puede ser un medio para curar (Sepúlveda et al., 2016).

El personal de enfermería mediante los cuidados que brinda, ayuda a la persona a ser independiente lo antes posible y a recuperar su salud, la cual está definida por Virginia Henderson como la capacidad del individuo para funcionar con independencia en relación con las siguientes catorce necesidades básicas:

- Siete están relacionadas con la fisiología (respiración, alimentación, eliminación, movimiento, sueño y reposo, ropa apropiada, temperatura).
- Dos con la seguridad (higiene corporal y peligros ambientales).
- Dos con el afecto y la pertenencia (comunicación y creencias).
- Tres con la autorrealización (trabajar, jugar y aprender) (Torres y Buitrago, 2011).

De este modo la atención de enfermería consiste en ofrecer cuidados de calidad que sus profesionales puedan brindar mediante acciones dirigidas a apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales (Sepúlveda et al., 2016).

5.6.Calidad en la atención de enfermería

Puch, Uicab, Ruiz, y Castañeda (2016) mencionan que la calidad de los servicios de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios (p.131).

De este modo la calidad en la atención de enfermería es el resultado alcanzado a través de la gerencia del cuidado, mediante la cual se satisfacen las necesidades reales y sentidas de los usuarios, donde interviene el trabajo individual y en equipo, para alcanzar la satisfacción de la persona, la familia y la sociedad en general. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería, y hacia ella deben dirigirse todas las acciones, orientadas hacia el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios (Chavez et al., 2013).

Por lo tanto los cuidados de enfermería con calidad se deben caracterizar por tener una dimensión holística (biológico, psicológico, social, cultural y espiritual), sustentado por el conocimiento científico y definido mediante los procesos de interacción (relación interpersonal terapéutica, mediante la educación a la persona, familia o grupo) y la transición (apoyo a los cambios de la persona debidos al desarrollo, crecimiento, enfermedad, o a cualquier otra situación que genere un cambio por el proceso de interacción con el entorno) (Sepúlveda et al., 2016).

5.7.Estrategias para identificar la satisfacción percibida en los servicio de salud

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes. En este sentido, oír lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que muestra a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones (Santana de Freitas, Bauer de Camango, Minamisava, Queiroz, & Gomes de Sousa, 2014).

Para medir la satisfacción del paciente con respecto a la atención de enfermería existen varias estrategias útiles para determinarla que pueden ser desde entrevistas, encuestas, libro y buzón de sugerencias. A lo largo de la historia se ha venido dando la creación de diferentes escalas para medir la percepción de la calidad o la satisfacción en diferentes ámbitos, de ahí que se han venido traduciendo y acoplando de acuerdo a la necesidad de cada autor.

En un ensayo realizado por Torres y Vásquez (2015) se numeran algunos modelos de escalas para medir la calidad y estas son: Service Quality (SERVQUAL) elaborado por Parasuraman y otros en los años 1985 y 1988, modelo Service Performance (SERVPERF) elaborado por Cronin y Taylor en 1992, E-SQUAL elaborado por Parasuraman y otros en el año 2005, Caring Assessment Tool (CAT-V) validado al español por Fernández y otros en el año 2017, cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (CUCACE) validado al castellano por Rosario Alonso y colaboradores en el 2005 y uno de los más utilizados en salud es el cuestionario CARE-Q.

El cuestionario CARE-Q creado por Patricia Larson y Ferketich en 1981 el cual ha sido aplicado en varios países y ha resultado válido, el mismo fue traducido y validado al español por Sepúlveda et al. (2016) contiene 50 conductas de atención de enfermería que sirven como indicadores para medir la satisfacción del paciente, están agrupadas en 6 dimensiones:

- Accesibilidad: que hace alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo. Con ello se garantiza al usuario la satisfacción de las necesidades en el momento que más se requiera y de esta manera se prevean complicaciones (Ramírez y Parra, 2011).
- Explica y Facilita: alude a la educación que se le brinda al usuario sobre los aspectos fundamentales que para él son desconocidos o presenta dificultad para comprender, relacionados con los procesos de enfermedad, tratamiento y recuperación, en los cuales se involucra a la familia haciéndola partícipe de estos (Ramírez & Parra, 2011).
- Conforta: que se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente se sienta cómodo, tratando de dar confort, motivación, buen trato e involucrando a la familia en todo momento para así favorecer un entorno que pueda influenciar en la recuperación del paciente (Cárdenas, Cobeñas, y García, 2017).
- Se Anticipa: Hace referencia a aquellos comportamientos donde la enfermera (o) previene las complicaciones y se adelanta a la satisfacción de las necesidades del paciente (Rojas y Barajas, 2012).
- Mantiene Relación de Confianza: son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario (Sepúlveda et al., 2016).

- Monitorea y Hace Seguimiento: se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo (Sepúlveda et al., 2016). Además se puede decir que son actividades que realiza el profesional de enfermería logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto incluye los planes y acciones de seguimiento (Ortega Loza, Guissel Aracelly Rojas Vela y Vargas Barrantes, 2019).

De esta forma, conocer la satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería durante su estancia hospitalaria y de ser el resultado positivo respaldaría una atención de calidad, al menos de los servicios de enfermería del hospital estudiado; así mismo, fortalecería la confianza de los pacientes en los cuidados que las enfermeras(os) brindan en el proceso de salud-enfermedad para su pronta recuperación (Puch et al., 2016).

6. Metodología

6.1.Tipo de estudio

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora” corresponde a un estudio con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental; el alcance es descriptivo y de cohorte transversal.

6.2.Área de estudio

El área de estudio en donde se llevará a cabo la presente investigación es en el Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, es una entidad pública avalada por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, se encuentra ubicado en la zona céntrica de la ciudad de Loja y presta servicios de salud de segundo nivel las 24 horas, además este hospital cuenta con los cuatro servicios básicos que son: Gineco-Obstetricia, Cirugía, Medicina Interna y Pediatría.

El presente estudio se realizará en el Servicio de Pediatría ubicado en el cuarto piso del Hospital General Isidro Ayora, la capacidad del servicio es de 45 camas. El ingreso a este servicio es por consulta externa y emergencias, los pacientes son hospitalizados de acuerdo a la edad y a la patología.

El servicio de pediatría cuenta con: cuidados intensivos 1, cuidados intensivos 2, cuidados intensivos 3, lactantes, preescolares y escolares respiratorios, lactantes, preescolares y escolares digestivos, pacientes infecciosos, pacientes neurológicos, pacientes pre-post quirúrgicos y pacientes de traumatología; las edades para hospitalización en este servicio comprenden desde 1 mes hasta los 12 años 11 meses 29 días.

6.3.Población y muestra

6.3.1. Universo.

La población de estudio estará compuesta por aproximadamente 1360 padres de los niños hospitalizados en el año 2018.

6.3.2. Muestra.

Para determinar la muestra del presente estudio se aplicó la siguiente fórmula tomando en cuenta la población anteriormente mencionada y se obtuvo una muestra total de 299 participantes.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} * p * q}{e^{2} * (N - 1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

En donde:

n=tamaño de muestra buscado

N= tamaño de población= 1360

Z= parámetro estadístico que depende del nivel de confianza= 1,96

p= probabilidad de que ocurra el evento estudiado= 50

q= probabilidad de que no ocurra el evento estudiado=50

e= error de estimación máximo aceptado= 5

Reemplazando los valores tenemos:

$$n = \frac{1360 * (1{,}96)^2 * 50 * 50}{5^2 * (1360 - 1) + (1{,}96)^2 * 50 * 50}$$

$$n = \frac{1360 * 3{,}8416 * 2500}{25 * (1359) + 3{,}8416 * 2500}$$

$$n = \frac{13061500}{43579}$$

$$n = 299{,}7$$

6.4.Criterios de inclusión y exclusión

6.4.1. Criterios de inclusión.

Padres de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría.

Padres que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado

6.4.2. Criterios de exclusión.

Padres de familia que hablen otro idioma distinto al castellano.

Padres de familia menores de 18 años.

6.5.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos será la encuesta, la misma que se será aplicada a los participantes del estudio una vez que hayan firmado el consentimiento informado.

El instrumento a utilizarse será el Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE–Q por sus siglas en inglés), fue creado por Patricia Larson en España en el año de 1998, validado en versión al español en el año 2009 y el mismo ha sido modificado por parte de la autora de acuerdo a las necesidades de esta investigación.

El cuestionario está integrado por 50 preguntas divididas en subescalas del comportamiento de la enfermera: accesible, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento; para este estudio se tomaron en cuenta 30 preguntas cerradas referentes al cuidado de enfermería.

Cada sección está conformada por un determinado número de preguntas, cada una tiene cuatro posibles respuestas y de acuerdo a la respuesta se le da un valor que servirá para calcular que tan satisfecho está el padre sobre ese aspecto.

e) Nunca (1)
f) A veces (2)
g) Frecuentemente (3)
h) Siempre (4)

Una vez establecidos los valores a cada respuesta se multiplica a cada uno por el número total de preguntas para establecer un rango para cada nivel que se ha determinado y que son: alto, medio, bajo o muy bajo, para conocer el total se realizará una suma del valor de cada uno de los ítems de las diferentes secciones del instrumento, este valor será ubicado de acuerdo a los parámetros que se ha establecido para cada nivel que se encuentran divididos de la siguiente manera:

e. **Nivel de satisfacción alto:** 91 - 120 puntos
f. **Nivel de satisfacción medio:** 61 – 90 puntos
g. **Nivel de satisfacción bajo:** 31 – 60 puntos
h. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 30 puntos

Para determinar el nivel de satisfacción de cada escala que compone el instrumento se realizará un procedimiento similar a lo mencionado anteriormente, en donde la única variación se expresa debido a que el número de preguntas no es el mismo en cada parámetro, por lo tanto se obtiene:

Accesibilidad (5 preguntas)

a. **Nivel de satisfacción alto:** 16 - 20 puntos
b. **Nivel de satisfacción medio:** 9 - 15 puntos
c. **Nivel de satisfacción bajo:** 6 - 10 puntos
d. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 5 puntos

Explica y facilita (3 preguntas)

e. **Nivel de satisfacción alto:** 10 - 12 puntos
f. **Nivel de satisfacción medio:** 7 - 9 puntos
g. **Nivel de satisfacción bajo:** 4 - 6 puntos
h. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 3 puntos

Conforta (6 preguntas)

e. **Nivel de satisfacción alto:** 19 - 24 puntos
f. **Nivel de satisfacción medio:** 13 - 18 puntos
g. **Nivel de satisfacción bajo:** 7 - 12 puntos
h. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 6 puntos

Se anticipa (4 preguntas)

e. **Nivel de satisfacción alto:** 13 - 16 puntos
f. **Nivel de satisfacción medio:** 9 - 12 puntos
g. **Nivel de satisfacción bajo:** 5 - 8 puntos
h. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 4 puntos

Mantiene relación de confianza (6 preguntas)

e. **Nivel de satisfacción alto:** 19 - 24 puntos
f. **Nivel de satisfacción medio:** 13 - 18 puntos
g. **Nivel de satisfacción bajo:** 7 - 12 puntos
h. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 6 puntos

Monitorea y hace seguimiento (6 preguntas)

e. **Nivel de satisfacción alto:** 19 - 24 puntos
f. **Nivel de satisfacción medio:** 13 - 18 puntos
g. **Nivel de satisfacción bajo:** 7 - 12 puntos
h. **Nivel de satisfacción muy bajo:** menos de 6 puntos

De esta manera se logrará determinar el nivel de satisfacción que tienen los padres con respecto a los diferentes aspectos de la atención de enfermería a los niños hospitalizados en el Área de Pediatría del Hospital Isidro Ayora.

6.6.Procedimiento para recolección de datos

Para la recolección de datos primeramente se solicitará el permiso correspondiente al Director Médico y responsable de Docencia e Investigación del Hospital Isidro Ayora, luego a la jefa del servicio de Pediatría, dando a conocer el tema y los objetivos de la investigación.

Una vez concedida esta autorización se procederá a informar de forma breve a los participantes del estudio en este caso padres de los niños acerca del tema de investigación para saber si desean participar en el estudio de forma libre y voluntaria, y siendo el caso, deberán firmar el consentimiento informado, posterior a ello se realizará la aplicación del instrumento.

6.7.Plan de tabulación y análisis de datos

Los datos obtenidos serán tabulados mediante tablas utilizando el programa estadístico Microsoft Excel y para el análisis se recurrirá a las herramientas de la estadística descriptiva.

6.8.Presentación de los resultados

Los resultados de la presente investigación serán presentados en tablas estadísticas con su respectivo análisis y su posterior discusión.

6.9.Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Tipos de variable	Escala de medición
Características sociodemográficas	Indicadores demográficos que permiten segmentar la población en grupos.	Edad	Años cumplidos	Cuantitativa	De razón
		Sexo	Identidad sexual	Cualitativa	Nominal
		Estado civil	Condición de una persona según el registro civil	Cualitativa	Nominal
		Nivel de instrucción	Nivel de escolaridad alcanzada por una persona	Cualitativa	Ordinal
		Tiempo de hospitalización del niño (a)	Tiempo de permanencia	Cuantitativa	De razón
Satisfacción con respecto a la calidad de la atención de Enfermería	La satisfacción es un indicador de calidad de la atención, evaluarla de manera integral permite detectar oportunidades de mejora para proponer recomendaciones que impacten en la prestación del servicio (Blázquez y Quezada, 2014).	Atencion brindada por el personal de enfermería	Accesible	Cualitativa	Ordinal
			Explica y facilita	Cualitativa	Ordinal
			Conforta	Cualitativa	Ordinal
			Se anticipa	Cualitativa	Ordinal

7. Recursos

7.1.Recursos humanos.

- Director del Hospital General Isidro Ayora
- Responsable de Docencia e investigación del HGIA
- Jefa de enfermeras del servicio de Pediatría.
- Julissa Pérez (Autora de la investigación).
- 299 participantes del estudio (padres de los niños hospitalizados).
- Director de tesis.

7.2.Recursos materiales.

- Computadora.
- Materiales de escritorio.
- Impresora.
- Internet.

- Hojas de papel boom

8. Presupuesto

Rubro	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Impresiones a blanco y negro	200	0,05	$ 10
Impresiones a color	100	0,10	$ 10
Transporte	20	1.00	$ 20
Empastado	1	5.00	$ 5
Alimentación	20	2.00	$ 40
Otros		25.00	$ 25
TOTAL			$ 110

9. Cronograma

ACTIVIDADES	MESES																																															
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero													
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4												
Determinación del tema de tesis																																																
Construcción de la problematización, objetivos general y específicos, justificación.																																																
Revisión de la literatura y construcción del marco teórico.																																																
Elaboración del diseño metodológico.																																																
Trámite para pedir pertinencia del trabajo de investigación y asignación del director de tesis.																																																
Recolección de datos																																																
Tabulación de la información																																																
Análisis de la información y discusión de los resultados																																																
Conclusiones y recomendaciones																																																
Elaboración del informe final del proyecto																																																

10. Bibliografía

Blázquez, S., & Quezada, A. (2014). Satisfaccion de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista Médica de la Universidad*

Veracruzana, 14–19. Recuperado de https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf

Chavez, D., Romeo, R., & Zuñiga, J. (2013). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario del Caribe* (tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2686/1/informefinal.pdf

Delgado, M., Vázquez, M., & De Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*, *12*(4), 533–545. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf

Dios Guerra, C., Alba Dios, M. A., Ruiz Moral, R., Jiménez García, C., Pérula de Torres, L. Á., & Rodríguez Borrego, M. A. (2013). Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enfermería Global*, *12*(31), 162–176. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010&lng=es&nrm=iso

Fernández, R., Morillo, J., Fernández, D., & De la Torre, J. (2017). Validación al Español de la Herramienta de Evaluación de los cuidados (CAT-V). *Revista Latino-Americana Enfermagem*, *25*(e2965), 1–8. Recuperado de https://doi.org/http://dx.doi.org/1518-8345.0920.2965.

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud : un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, *30*(2), 179–183. Recuperado de http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf

González del Águila, N., & Romero Quechol, G. (2017). Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, *25*(3), 173–180. Recuperado de http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf

Huertas Villaseca, G. A., & López Córdova, D. M. (2015). *Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP* (tesis de pregrado). Universida de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacción-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atención-que-brinda-el-personal-de-enfermería-a-los-niños-

hospita~1.pdf

Janampa, G. C. (2016). *Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5270/Janampa_bg.pdf;jsessionid=86A36872A3B142D88B90BC2749BBCB3E?sequence=1

Lenis, C., & Manrique, F. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, *15*(3), 413–425. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf

Medina, Y. (2015). *Satisfacción Del Usuario Hospitalizado En Relación a Cuidados De Enfermería, Servicio De Clínica Hospital Isidro Ayora* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja Ecuador. Recuperado de http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS SATISFACCION DEL USUARIO.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2013). Prioridades de Investigación en Salud. Recuperado de https://www.investigacionsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/1__líneas_de_investigación_priorizadas_por_el_ministerio_de_salud_pública06701080015518921 14.pdf

Ortún, V. (2011). Prestación de servicios sanitarios : qué , quién , cuándo y dónde. En J. Gérvas & M. Pérez (Eds.), *La refundación de la Atención Primaria* (pp. 89–105). Barcelona, España: Springer Healthcare. Recuperado de https://www.upf.edu/catedragrunenthalsemg/_pdf/La_refundacixn_de_la_Atencixn_Primaria.pdf

Puch, G. F., Uicab, G. de los Á., Ruiz, M., & Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, *24*(2), 129–136. Recuperado de medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf

Sangopanta Bonete, G. M. (2014). *Grado de satisafacción de las madres con respeto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del sevicio de pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga en el período de diciembre 2013 – mayo del 2014* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7972/1/Sangopanta Bonete Gladys Maria.pdf

Santana de Freitas, J., Bauer de Camango, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomes de Sousa, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino Americana de Enfermagem*, *22*(3), 454–460. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454

Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (2016). Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care–Q" en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*, *4*(4). Recuperado de https://doi.org/10.18270/rce.v4i4.1408

Torres, C. (2010). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Avances de Enfermería*, *28*(2), 98–110. Recuperado de https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21385/22435

Torres, C., & Buitrago, M. (2011). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *CUIDARTE Revista de Investigación*, 138–148. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v2n1/v2n1a07.pdf

Vargas, V., Valecillo, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, *XIX*(4), 663–671. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf

11. Anexos

11.1.Matriz de consistencia

Tema	Objetivos general y específicos	Pregunta de investigación	Índice del marco teórico
Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora.	Determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños hospitalizados con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora. • Describir las características sociodemográficas de la población a estudiar. • Identificar el nivel de satisfacción percibido por los padres de los niños hospitalizados con respecto a la atención de enfermería.	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora?	1. Satisfacción del paciente 2. Calidad en salud 3. Dimensiones de la calidad 3.1.Dimensión técnico- científica 3.2.Dimensión entorno-administrativa 3.3.Dimensión humana 3.4.Adecuación de la estructura 3.5.Nivel técnico de la atención 4. Percepción de la calidad por parte del usuario-paciente 5. Atención de enfermería 6. Calidad en la atención de enfermería 7. Estrategias para identificar la satisfacción percibida en los servicios

11.2. Consentimiento informado

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la salud humana

Carrera de Enfermería

Consentimiento Informado

Loja ___ de_____ del 2019

PARTE I: Información

Mi nombre es Julissa del Carmen Pérez Quizhpe, estudiante de la carrera de enfermería de la Universidad Nacional de Loja y me encuentro investigando sobre el "Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora", esto como parte del proceso para obtener mi título de licenciada en Enfermería. Para el desarrollo de esta investigación únicamente solicito su participación que sea totalmente voluntaria, recalcando que las respuestas u opiniones que emita serán confidenciales y anónimas.

Cabe señalar que esta investigación ha sido revisada previamente por docentes de la universidad, de manera que se garantiza que su participación en este estudio no afectará bajo ninguna circunstancia a su persona, ni moral, ni legalmente, ya que sus respuestas serán utilizadas únicamente para fines académicos.

Su participación es de suma importancia, pues con los datos obtenidos se podrá dar respuesta a la pregunta de investigación planteada y con ello lograr los objetivos propuestos y los resultados servirán como base para mejorar la atención de enfermería a los usuarios.

PARTE II: Formulario de Consentimiento

Yo_____, con cédula de identidad N° _____, he sido invitado a participar en la investigación. He sido informado del procedimiento a aplicarse, que no habrá riesgos hacia mi persona, además de los beneficios de mi participación, por ello consiento voluntariamente participar en esta investigación.

Firma del Participante:

_____

11.3.Instrumento

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la Salud Humana

Carrera de Enfermería

Proyecto de investigación: "Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora."

Instrumento para conocer el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería.

N°_____

Buenos días soy Julissa Pérez, estudiante de la carrera de enfermería, estoy realizando un estudio con el fin de obtener información de los padres acerca de la satisfacción que tienen con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría. Solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y seriedad; expresándole que es de carácter anónimo.

Instrucciones:

8. Marque con una cruz o un visto dentro del recuadro la respuesta que usted crea conveniente, tome en cuenta que no hay respuestas correctas, ni incorrectas.
9. En caso de no entender alguna pregunta, puede acercarse y preguntar sobre la misma.
10. El tiempo aproximado para responder a esta encuesta es de 20 minutos.

3. Características sociodemográficas

Edad del familiar: _____ años.

Sexo:

1. Femenino ( )
2. Masculino ( )

Estado civil:

6. Soltero ( )
7. Casado ( )
8. Unión libre ( )
9. Divorciado ( )
10. Viudo ( )

Nivel de instrucción:

6. Ninguno ( )
7. Primaria ( )
8. Básico ( )
9. Bachillerato ( )
10. Superior ( )

Tiempo de hospitalización del niño: _____ días.

4. **Nivel de satisfacción**

Cuestionario CARE-Q

Este cuestionario permite identificar la percepción que usted tiene de la atención que le ha brindado el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria de su hijo (a), es decir si se encuentra o no satisfecho con los cuidados brindados, por lo que solicito colocar una X en el casillero correspondiente, en donde:

Nunca = 1 A veces = 2

Frecuentemente = 3 Siempre = 4

Cuestionario	**1**	**2**	**3**	**4**
Accesibilidad				
31. El personal de enfermería se aproxima a su hijo (a) para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
32. El personal de enfermería administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
33. El personal de enfermería visita a su hijo (a) en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
34. El personal de enfermería acude rápidamente cuando usted la llama.				
35. El personal de enfermería solicita que le llame si observa que su hijo (a) se siente mal.				
Explica y facilita				
36. El personal de enfermería le da información clara y precisa sobre la situación de salud de su hijo (a).				
37. El personal de enfermería le enseña cómo cuidar a su hijo (a).				
38. El personal de enfermería es honesto en cuanto a la condición clínica de su hijo (a).				
Conforta				
39. El personal de enfermería se esfuerza para que su hijo (a) descanse cómodamente.				
40. El personal de enfermería muestra amabilidad con usted y con su hijo (a).				
41. El personal de enfermería entabla con usted una conversación.				
42. El personal de enfermería establece contacto físico cuando su hijo (a) necesita consuelo.				
43. El personal de enfermería lo escucha con atención cuando usted le comenta algo sobre su hijo (a).				
44. El personal de enfermería lo involucra a usted en el cuidado de su hijo (a).				
Se anticipa				

45. El personal de enfermería está pendiente de su hijo (a) durante las horas de la noche.				
46. El personal de enfermería está pendiente de las necesidades de su hijo (a) para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud.				
47. Cuando el personal de enfermería está realizándole un procedimiento a su hijo (a) se concentra única y exclusivamente en lo que hace.				
48. El personal de enfermería acuerda con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención en su hijo (a).				
Mantiene relación de confianza				
49. El personal de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas con respecto a la situación de salud de su hijo (a)				
50. El personal de enfermería reconoce que es usted quien mejor conoce a su hijo (a) y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
51. El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y con su hijo (a).				
52. El personal de enfermería le permite expresar libremente sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento de su hijo (a).				
53. El personal de enfermería mantiene una relación respetuosa con usted y con su hijo (a).				
54. El personal de enfermería se identifica y presenta con usted cuando es necesario.				
Monitorea y hace seguimiento				
55. El personal de enfermería es organizada y ordenada en la realización de su trabajo.				
56. El personal de enfermería realiza los procedimientos con seguridad.				
57. El personal de enfermería proporciona buen cuidado físico a su hijo (a).				
58. El personal de enfermería se asegura que usted conozca cómo cuidar a su hijo (a) de la mejor manera.				
59. El personal de enfermería reconoce los signos de alarma en su hijo y actúa ante la presencia de estos.				
60. El personal de enfermería reconoce cuando existe la necesidad de llamar al médico.				

Gracias por su colaboración.