



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE
PACIENTES PEDIÁTRICOS FRENTE A LA ATENCIÓN
DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DEL SUR
DELFINA TORRES DE CONCHA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

BALOY GRACIA GRICELDA CECIBEL

ASESORA

MSC. SARA VÁSQUEZ MENDOZA

ESMERALDAS, 2019

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Disertación aprobada luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCE- ESMERALDAS, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.



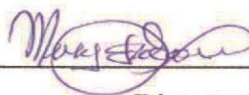
Presidente tribunal de Graduación



Director(a) de Tesis



Lector(a) 2



Director(a) de Escuela

Fecha *Octubre 2019*

AUTORÍA

Yo, Gricelda Cecibel Baloy Gracia con CI: 0850036591, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual Trabajo de Proyecto de Grado es absolutamente original, auténtica y personal. En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autor/a y de la PUCESE.

Cecibel Baloy Gracia
GRICELDA CECIBEL BALOY GRACIA
085003659-1

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Les doy mis gratitudes a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida y sobre todo por ser mi espejo, mi superación, mi ejemplo a seguir y por aquellas palabras sabias: “TEN FE Y ESPERANZA, DEBES DE CREER QUE SIEMPRE HAY ALGO MAS, SI REALIZAS LAS COSAS CON EXCELENCIA, TENDRAS BUENAS RECOMPEZAS, DEBES DE CREER MAS EN TI QUE EN LOS DEMAS”.

A mi hermano por ser parte importante de mi vida y ser de gran apoyo con sus conocimientos en mi proceso como universitaria, a mi sobrino por inclinarme a realizar este estudio y realizarme ciertas preguntas tales como: ¿será que como personal de salud daré una buena atención?, ¿Cómo familiar del paciente pediátrico colaboraré en ciertos procesos al realizar?, ¿Dependería mi nivel de satisfacción en ciertos procesos o comportamientos ya sea como personal de salud o como familiar del paciente pediátrico?.

Gracias al Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, al personal del área de pediatría y a los familiares de los pacientes pediátricos sin importar la identificación de ellos.

DEDICATORIA

Ofrezco mi voluntad, esfuerzo, seguridad, complacencia esencialmente a Dios, a mi madre y a mi padre; por ser mi inspiración, por su amor, trabajo, sacrificio durante estos 5 años de vida universitaria y darme fuerza para continuar este proceso y obtener uno de los anhelos más deseados.

Glorifico imparcial logro a mi hermano, sobrino y demás familiares, comparto mis logros con humildad y sencillez

Dedico el empeño a la PUCE- Esmeraldas y a quienes lo componen, por su apretada labor en la formación de infalibles profesionales. Celebro dicho sacrificio con la Lcda. Marisleydis Acosta por el sostén, libertad, respeto y disposición durante mi desarrollo. A mi orientadora, Lcda. Sara Vásquez por brindarme la pauta necesaria durante la elaboración y culminación de mi proyecto de tesis.

¡Estaré inmortalmente gratificada!

ÍNDICE

Tribunal de Graduación	iII
Autoría	III
Agradecimiento	IV
Dedicatoria.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Listado de Tablas	VIII
Lista de Figura	VII
Lista de Abreviatura	VII

Resumen	IX
Abstract	X
Introducción	1
Presentación del Tema de Investigación	1
Planteamiento del Problema	3
Justificación	4
Objetivos	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO I	6
Marco Teórico	6
1.1 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.2 ANTECEDENTES	12
1.3 MARCO LEGAL	13
CAPÍTULO II	15
Material Y Métodos	15
2.1 TIPO DE ESTUDIO	15
2.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	15
2.3 MÉTODOS	16
2.4. POBLACIÓN	16
2.5. TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS	17
2.6. ANÁLISIS DE DATOS	17
2.7. NORMAS ÉTICAS:	18
CAPÍTULO III	19
Resultados	19
CAPÍTULO IV	24
Discusión	25
CAPÍTULO V	27
Conclusiones	27
CAPÍTULO VI	28
Recomendaciones	28
Referencias	29
Anexos	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Distribución porcentual según edad y sexo de la muestra de familiares de pacientes pediátricos hospitalizados	19
--	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos hospitalizados	20
Figura 2: Distribución porcentual de satisfacción según estadía.	20
Figura 3: Distribución porcentual de aspectos valorados para la satisfacción de los familiares.	22
Figura 4: Distribución porcentual de satisfacción de cuidadores de pacientes pediátricos durante su estancia.	23
Figura 5: Distribución porcentual de percepción de resolución de cuadro clínico.	23

LISTADO DE ABREVIATURAS

CA: Calidad Asistencial

CSU: Cobertura Sanitaria Universal

HGSDTC: Hospital General del Sur Delfina Torres de Concha

ME: Modelo de Enfermería

MSP: Ministerio de Salud Pública

NSP: Nivel de Satisfacción Pediátrica

ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

OMS: Organización Mundial de la Salud

PF: Percepción Familiar

SERVQUAL: Evaluación de la Calidad en Servicio (Service of quality)

RESUMEN

Se realizó el estudio de tipo mixto, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátrico atendidos por el profesional de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, analizando aspectos cuanti-cualitativos al interpretar qué parámetros influyen para que los cuidadores consideren si la atención fue satisfactoria, poco o nada satisfactoria, con una muestra de 79 cuidadores de pacientes a los cuales se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas como instrumento de recolección de datos. Se encontró que el mayor porcentaje de los familiares o cuidadores son de sexo femenino con el 94%; el 78% eran madres que cuidaban de manera directa a sus hijos y 16% eran madres que compartían el tiempo con otros familiares ya sean: padres, hermanos/as mayores y abuelos/as. Además, se reflejó que el 84% de los familiares tienen una percepción satisfactoria, seguido del 10% poco satisfactoria y el 6% con nada satisfactorio, en base a la distribución porcentual según la estadía, el 77% estaba satisfecho, 16% un poco satisfecho y 6% nada satisfecho. La información de la entrevista a la jefa del personal de enfermería mostró que, aunque los profesionales de enfermería realizaran de manera correcta sus actividades o funciones, el cansancio, la sobre carga de trabajo y el poco personal profesional, cumplen de manera satisfactoria sus actividades diarias. Concluyendo que existe una valoración positiva de los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria en el área de pediatría.

Palabras Clave: Satisfacción, cuidados, atención pediátrica, familiares o cuidadores pediátrico, actividades o funciones.

ABSTRACT

The mixed type study was carried out, with the purpose of knowing the level of satisfaction of the relatives of pediatric patients attended by the nursing professional of the Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, analyzing quantitative aspects when interpreting what parameters influence so that Caregivers consider whether the care was satisfactory, little or not at all satisfactory, with a sample of 79 patient caregivers to whom a 12-question questionnaire was applied as a data collection instrument. It was found that the highest percentage of family members or caregivers are female with 94%; 78% were mothers who looked after their children directly and 16% were mothers who shared time with other family members: parents, older siblings and grandparents. In addition, it was reflected that 84% of family members have a satisfactory perception, followed by 10% unsatisfactory and 6% with nothing satisfactory, based on the percentage distribution according to the stay, 77% were satisfied, 16% a little satisfied and 6% nothing satisfied. The information from the interview with the head of the nursing staff showed that, although the nursing professionals performed their activities or functions correctly, the fatigue, the overload of work and the little professional staff, satisfactorily fulfill their daily activities. Concluding that there is a positive assessment of the care provided during the hospital stay in the area of pediatrics.

Keywords: satisfaction; care Attention; pediatrics; family or pediatric caregivers; activities or functions.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La satisfacción que perciben los pacientes o sus familiares sobre la atención recibida durante la asistencia sanitaria es valorada con la calidad de la resolución del problema de salud, empatía del personal, la calidad y calidez de la atención brindada. De cierta manera el recopilar esta percepción de los usuarios brinda información para desarrollar estrategias de fortalecimiento y posterior mejora de la atención brindada.

En el contexto mundial el desarrollo de la tecnología ha mejorado la atención sanitaria que se brinda a los pacientes, los niveles de atención cubren más espacio para la resolución de problemas de salud. Esta situación ha materializado y mecanizado la labor de los profesionales con el usuario, se evidencia la pérdida del humanismo y de la sensibilidad a la hora de tratar a un paciente pediátrico.

Un estudio realizado en España por Cañizares en 2014 describe que los familiares de los pacientes respondieron estar satisfechos en su mayoría con la información recibida y con las actividades de atención, pero no están conformes con el trato y la pérdida de sensibilidad

Similar se encontró un estudio sobre la percepción de la atención recibida por enfermeros del paciente y su acompañante en las unidades hospitalarias de México refiere que el nivel de satisfacción no es bueno en la atención de enfermería y esto redundo en la insatisfacción del paciente y su familia (Andrade, 2015).

Al hablar de la atención brindada, se aborda el tema de satisfacción, seguridad, comunicación, rapidez, eficacia, cooperación y capacidad resolutoria del paciente, por su parte el Ministerio de Sanidad de Madrid refiere que:

Conocer la cultura de seguridad de una organización es el paso previo para su mejora. La complacencia de los usuarios se constituye como uno de los componentes más importantes de la satisfacción a la hora de medir aspecto de la calidad de los servicios sanitarios, es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión proporciona

información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas (Ministerio de Sanidad de Madrid, 2016).

La apreciación de la satisfacción reconoce hacer una reflexión concerniente al proceso de atención, por lo que se deben establecer criterios y estándares que permitan hacer juicios con honradez. Existen espacios de mayor complejidad para percibir el nivel de satisfacción como son las áreas de pediatría, en donde son los familiares o custodios los encargados de realizar esa valoración acorde a la apreciación de los cuidados que brinda el personal de salud durante la estancia hospitalaria.

Es necesario dedicarle al paciente pediátrico una buena atención afectiva y de importancia por sus problemas personales y sociales, además, de preocuparse de los problemas de salud. El proceso de hospitalización en el niño ocasiona en muchas situaciones, momentos de crisis de gran impacto para él y en su familia, el cambio de entorno produce angustia e incertidumbre; la permanencia y la participación del familiar junto al niño hospitalizado puede aminorar estos problemas (Vega, 2017).

La misión principal de toda institución de salud está basada en brindar cuidados de calidad para lograr la satisfacción de los pacientes y su entorno más cercano, que influye en la toma de decisiones de los usuarios. Es de vital importancia brindar una atención efectiva, siendo la Enfermera un componente significativo del equipo de salud, por tanto, su trabajo estará en constante evolución por parte de los usuarios y en caso de los pacientes pediátricos por parte de él y del familiar que los acompaña (Manturano & Miranda, 2014).

En la ciudad de Esmeraldas son pocos los estudios realizados para percibir la atención de enfermería específicamente de los familiares, sin embargo, Ordóñez (2017) en su estudio refiere que los usuarios lo divisan como buena, aunque también la valoran como mala su atención, considerando que el profesional de enfermería debería mejorar en algunos aspectos para que aumentara sus porcentajes a un nivel de excelencia. Por lo cual resulta significativo hacer un enfoque y acercamiento a los cuidados que brinda el personal de enfermería, ya que su actuación profesional va a incidir en la satisfacción del familiar que evidencia los cuidados que se dan al menor.

Planteamiento del problema

Acorde a lo expuesto por la OMS (2015) respecto a la problemática del nivel de satisfacción de los pacientes y familiares sobre la atención en salud, se encontró que:

En la actualidad, los Países de América Latina y el Caribe atraviesan por una crisis, determinando que la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud por encima de su experiencia como pacientes en donde la satisfacción del sistema de atención de salud y explicaba el 10,4% de la variación de la satisfacción. Otros factores, como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención, también se revelaron como factores predictivos relevantes de la satisfacción con el sistema de salud; sin embargo, globalmente explicaban sólo un 17,5% de la variación observada, lo que lleva a pensar que hay otros factores sociales más generales que determinarían en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción con el sistema de atención.

El profesional de la salud es una pieza clave de la calidad asistencial que precisa conocimientos, destrezas, recursos y un entorno normativo”. Por consecuente el grado de satisfacción del familiar se muestra como resultado del cumplimiento de las necesidades que son cubiertas por el personal de salud (OMS, 2016).

Actualmente, existe el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, como consecuencia de la implementación tecnológica y pérdida de vocación profesional, lo que hace necesario rescatar el valor humano, espiritual y psicológico.

Un estudio realizado en Colombia sobre satisfacción familiar en la atención del paciente pediátrico mostró que el 60% de las familias de los pacientes pediátricos se encuentran satisfechos y el 40% insatisfechos con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería (Gómez, 2015).

En ocasiones, es común percibir en las distintas instituciones que brindan servicios de salud a nivel local, que los usuarios se quedan poco satisfechos con el servicio recibido tanto a nivel primario y secundario. Son muchas las molestias que afectan al paciente y por ende incide en la satisfacción de los familiares, algunas son: larga espera para recibir atención, falta de cupos, falta de insumos y medicamentos.

Actualmente el Ministerio de Salud Pública (MSP) ha implementado normas y protocolos de atención al paciente pediátrico, pero muchos de ellos van enfocados en el

acondicionamiento del medio físico, uso de tecnología, llenado de formularios e ingreso de pacientes dejando de lado el trato al menor. No se presenta una valoración del grado de afección emocional que tiene el menor al estar hospitalizado. Un paciente pediátrico al estar solo y con personas desconocidas entra en miedo y ansiedad.

El profesional de salud interactúa con las personas que se encuentran en su entorno con el propósito de identificar sus necesidades, sus sentimientos y opiniones acerca de su problema de salud. En el ámbito hospitalario la comunicación juega un papel importante ya que a través de una completa y oportuna anamnesis se puede establecer una relación terapéutica (personal/usuario) que tiene como fundamento identificar las necesidades y/o problemas los cuales limitan el funcionamiento físico y emocional del usuario. Es importante establecer una comunicación clara y oportuna con el familiar del menor para identificar los principales antecedentes problemas y aclarar ciertas vicisitudes. Cuando se le explica al familiar el cuadro clínico, el tratamiento y los cuidados de enfermería se disminuye su preocupación. Se puede agregar la muestra de agrado con calidez que mejora la percepción del familiar y le brinda seguridad de la presencia de los profesionales en el área.

Es por ello por lo que se planteó la siguiente pregunta científica a ser despejada: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención de enfermería en el hospital del Sur de Esmeraldas Delfina Torres de Concha?

Justificación

La percepción familiar sobre la atención brindada al menor es una guía de cumplimiento de las necesidades; si no hay calidad, calidez, preocupación y responsabilidad en los cuidados se influye de forma negativa en la salud del paciente y posteriormente en la percepción del familiar. Por esta razón surge la necesidad de que el familiar evidencie los cuidados integrales y global brindados por el personal de enfermería; si el familiar refleja satisfacción hay una muestra de humanismo y sensibilidad ante la atención ofrecida.

Por medio de esta investigación se dejan precedentes el nivel de satisfacción de los familiares sobre la atención brindada a los pacientes en el área de pediatría por parte del personal asistencial. El tener en cuenta estos datos permite al personal de salud poseer control sobre el tema, crear estrategias para fomentar la cultura del cuidado y seguridad del paciente entre el personal sanitario, permitiendo la mejora de la atención de salud

por medio de ejecución de estándares de calidad acorde a la apreciación de los usuarios; que los programas de formación de profesionales el área de la salud analicen la importancia de incluir en sus procesos curriculares desde los primeros niveles de formación materias independientes que aborden temas directos sobre la seguridad del paciente que fomente en los futuros profesionales la cultura de la misma.

A más de reflejar datos que contribuyan a continuar estimando esfuerzos de las personas interesadas en el proceso de mejora para gozar de un ambiente oportuno para una atención de calidad y calidez mediante el uso de talento humano, recursos materiales y tecnológicos cualificado que asegure la integridad durante la atención.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Esmeraldas y el personal del Hospital Delfina Torres de Concha, dispondrán de una fuente de información sobre la percepción de los usuarios en cuanto a la satisfacción como componente de la seguridad asistencial, a través del análisis de los resultados e incentivar a los estudiantes a realizar futuras investigaciones sobre el tema antes mencionado.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención brindada por el personal de enfermería del área de pediatría del Hospital del Sur de Esmeraldas Delfina Torres de Concha.

Objetivos Específicos

- Categorizar los niveles de satisfacción de cuidadores de pacientes pediátricos en cuanto a la atención de enfermería.
- Identificar el nivel de satisfacción de los familiares respecto a capacidad técnica y de confort físico brindado.
- Describir los factores que influyen en la percepción de los cuidadores frente a la atención de enfermería.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Base Teórica Científica

Según la Organización Mundial de la Salud (2018) para facilitar unos servicios de salud de calidad, es esencial obtener la cobertura universal, además para garantizar que las personas reciban una atención de calidad y un seguimiento de avance, no basta con calcular y perfeccionar el acceso.

Es necesario que existan políticas y estrategias que sean encaminadas llanamente a la mejora de los servicios de calidad y como obligación combinarla con el esfuerzo coordinado y sistemático para la mejora la atención en todo el sistema de salud.

Evaluar la situación actual de la calidad de servicios de salud nos llevara a determinar las principales carencias que se pueden abordar, se requieren intervenciones en todos los niveles de salud como el sistema de información, estructura orgánica, mecanismo de gobernanza. También es preciso llevar indicadores para la mejora y obtener resultados sanitarios (Syed,2018).

Según la Organización Panamericana de la Salud, los pacientes tienen derechos y responsabilidades al recibir atención médica en unidades hospitalarias.

La satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes (OPS, 2016).

Por su parte Ramos (2014) citando a Lawton definió que:

La satisfacción de los usuarios supone una subjetividad del éxito alcanzado por el sistema de información, ya que sirve como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no se encuentra disponible. Se considera a la satisfacción como un indicador blando con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacía criterios concretos y objetivos.

El presente trabajo se desarrolló a base de ambos enunciados, al tomar en cuenta la percepción de los familiares de una manera personal, y además de contemplar que se suman otros factores como pueden ser la edad de los familiares a cargo del cuidado del niño, grado de complejidad del estado de salud-enfermedad de los pacientes. Un familiar

de paciente pediátrico satisfecho, por lo general comunican sus expectativas positivas por la atención recibida por parte del personal de enfermería.

El nivel de satisfacción se lo puede clasificar acorde al grado de resolución de problemáticas del usuario, por su parte Likert citado por Urbina (2017) mencionan que estos se pueden dividir en tres grados que son satisfacción buena: cuando las perspectivas de la usuaria son cubiertas en su integridad; satisfacción regular: cuando las perspectivas de la usuaria se cubren parcialmente; y satisfacción mala: cuando las perspectivas de la usuaria no son cubiertas. Los grados de satisfacción se obtendrán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de las usuarias, asignando valores a las respuestas que ellas daban de acuerdo con la escala de valoración que se use.

La forma de escuchar y comunicarse, también juega un rol importante en la apreciación de la calidad de los cuidados brindados. Por lo general se estima que los familiares que mantienen un medio de comunicación directa y satisfactoria con el personal de salud valoran como positivas sus respuestas a las interrogantes y por ende mayor nivel de satisfacción.

Los usuarios que demandan servicios médicos al acudir a un centro hospitalario encomiendan su confianza a que su necesidad de salud será atendida y que al final el proceso sea solventado a cabalidad y eficazmente, por lo que la calidad es un concepto muy importante para los servicios de la salud, ya que la misma identifica algunas variables de interés para su evaluación como un alto nivel de excelencia profesional, uso adecuado y eficiente de los recursos, lograr un mínimo de riesgo para el paciente, mantener un elevado grado de satisfacción por el paciente y lograr un impacto final en la salud (Castelo, Castelo & Rodríguez 2016).

Por su parte Sangopanta en el 2014, consideró que la utilidad de la satisfacción, como indicador de los pacientes tienen de los servicios de salud, radica en su carácter personal y subjetivo. Es uno de los principales indicadores de la calidad del servicio, aunque es difícil de medir.

Dentro de los factores que influyen positivamente en el bienestar del usuario se encuentran:

- **El Ambiente:** Forma parte de los componentes tangibles del servicio y en ocasiones, provoca la primera impresión del servicio de salud en el usuario.

- **La Sensación de Importancia:** La calidad del servicio de salud mejora cuando la actuación del personal con que entra en contacto con el paciente está regida por normas de cortesía, educación y respeto, que dan a entender al usuario que es importante para el servicio de salud.
- **La Información:** Tanto de salud, como administrativa que se brinda a los usuarios, es un elemento determinante de su impresión de la calidad del servicio.
- **La Seguridad:** Los familiares confían a su persona y en ocasiones algunas de sus pertenencias al hospital. Por otra parte, en actividades como la atención médica, donde el error puede ser peligroso para la vida del usuario, la seguridad es el principal atributo de la calidad. El paciente evalúa el servicio de forma global y no en aspectos parciales de la prestación, y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia de salud y una medida útil de su calidad (Sangopanta, 2014).

Son muchos los conceptos que definen los niveles de satisfacción, pero los más acertados que sustentan los objetivos de esta investigación según Grady (2015) son:

- **Satisfacción** es la sensación perceptiva que tiene una persona sobre los servicios recibidos en una área o lugar específico con tareas determinadas, es importante valorar el grado profesional que tiene el individuo ya que a mayor grado de conocimientos es más complejo satisfacer sus respuestas emocionales.
- **Nivel de satisfacción** es el estado o grado de complacencia que percibe una persona a la que se le brindó un servicio previamente, en este caso, el grado de satisfacción que tienen los pacientes o sus familiares cuando son atendidos en una unidad de salud.
- **Calidad:** al hablar de calidad, nos encontramos en un concepto muy amplio, es decir, abarca varios aspectos que pueden ser definitorios en la satisfacción de un paciente, la calidad consiste en cómo se resuelve la problemática por la cual un enfermo acude a un centro de salud, la forma en que se gestiona su solución para cumplir la demanda de atenciones.
- **Calidez:** se sustenta más en las actitudes que se tienen con un paciente, la forma y carisma que se brinda para afrontar situaciones que puedan comprometer la integridad de un enfermo.
- **La capacidad técnica:** se define como las actitudes que se tienen con un paciente, la forma y carisma que se brinda para afrontar situaciones que puedan comprometer la integridad de un enfermo (Aguilar, 2013).

- **El confort físico:** indicador técnico sobre el medio físico donde reside el paciente enfermo y su familiar, un área adecuada comprende desde un ambiente silencioso y calmado. Un ambiente inadecuado genera malestar e inseguridad en el paciente y su familiar.

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 y sus padres, es el personal de enfermería, que al brindar asistencia al paciente provee cuidado, y como característica de este, contempla la calidad del servicio que se otorga de acuerdo con las diferentes necesidades que se manifiestan durante su estancia hospitalaria.

Existen cuestionarios estandarizados para medir la calidad del servicio, uno de ellos es el cuestionario SERVQUAL, el cual es un cuestionario estandarizado para la medición de calidad del servicio, a través de este estudio realizado han identificado dimensiones que como cliente juzgan al recibir una atención ya sea:

- **Tangible:** instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.
- **Infraestructura:** es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio.
- **Confiabilidad:** la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

Dentro de los factores que lo conforman tenemos:

- **Eficiencia:** el desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible.
 - **Eficacia:** se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados
 - **Efectividad:** obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas
 - **Velocidad de respuesta:** la disposición inmediata
 - **Empatía:** Proveer cuidados y atención individualizada.
- Además, basado en un modelo inadecuado de comparación (expectativas - percepciones) más que en modelo actitudinal frente a la calidad de servicio (Wigodski, 2003).

La enfermería es una profesión que se rige por el Proceso de Atención de Enfermería, el mismo que tiene de base para su atención de calidad y calidez en teorizantes y sus modelos de cuidados:

Dorothea Orem, define a la enfermería como una acción articulada en sistema de acción formado, la enfermería como ciencia se ocupa de ayudar a las personas a satisfacer las necesidades básicas cuando no pueden hacerlo sola. Los cuidados son necesidad que tienen todas las personas a lo largo de la vida y que van a contribuir a su salud, bienestar y desarrollo. Capacidad para cubrir necesidades de nuevos cuidados.

Manifiesta que el autocuidado es una función humana reguladora que debe aplicar cada individuo de forma deliberada con el fin de mantener su vida y su estado de salud, por lo tanto, es sistema de acción. El autocuidado es una actividad aprendida por los individuos, orientada hacia un objetivo (Martins, Galvão, Matos, & Soares, 2010).

Virginia Henderson, define a la enfermería como asistencia individual ya se sano o enfermo en relación de aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación. Asegura que salud es calidad, más que la propia vida. Es ese margen de vigor físico y mental lo que permite a una persona trabajar con su máxima efectividad y alcanzar un nivel potencial mas alto de satisfacción en la vida, se basa en las 14 necesidades fundamentales: respirar con normalidad, comer y beber adecuadamente, eliminar los desechos del organismo, movimiento y mantenimiento de una postura adecuada, descansar y dormir, seleccionar vestimenta adecuada, mantener la temperatura corporal, evitar los peligros del entorno, comunicarse con otros, expresar emociones, necesidades y miedos, ejercer culto a Dios acorde con la religión, trabajar de forma que permita sentirse realizado, participar con todas las formas de recreación, estudiar y satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de salud.

Dice que el cuidado esta dirigido a cumplir los déficits de autonomía del sujeto para poder actuar de modo independiente en la satisfacción de las necesidades fundamentales.

Afirma que el entorno es un factor externo que aparentemente tiene un efecto positivo y negativo de las personas, que puede ser una naturaleza dinámica que incluye relaciones con la familia y responsabilidad de la comunidad de proveer cuidados.

Que las personas es un ser constituido por los componentes biológicos, psicológico, social y espiritual que trata de mantenerse en equilibrio, es decir la persona es un ser integral

También plantea que la enfermera no solo valore las necesidades del paciente, si no que las condiciones y estado patológico que lo alteran.

Presenta 3 tipos de niveles en la relación que establece el enfermero/a con el paciente a cuidar:

Nivel de sustitución: sustitución de enfermero/a totalmente al paciente.

Nivel de ayuda: enfermera lleva a cabo acciones que el paciente no puede realizar. Nivel de acompañamiento: el enfermero/a permanece a lado del paciente desempeñando tareas de asesoramiento y reforzando el potencial de independencia (Arena, Arias, Beltrán, & Izaguirre, 2012).

Dorothy Johson, El modelo de Johnson considera a la persona como un sistema conductual compuesto de una serie de subsistemas interdependientes e integrados, modelo basado en la psicología, sociología y etnología. Enfermería es una fuerza reguladora externa que actúa para preservar la organización e integración del comportamiento del paciente en un nivel óptimo bajo condiciones en las cuales el comportamiento constituye una amenaza para la salud física o social, o en las que se encuentra una enfermedad (Ccoillo, 2017).

1.2 Antecedentes

En el trabajo desarrollado por Gamarra (2016), titulado Evaluación de la satisfacción de los familiares en las urgencias pediátricas, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los familiares durante la estancia hospitalaria de pacientes pediátricos; determinó que en el 100% de los casos el acompañante era un familiar, en un 85% era la madre. En un 65% se consideró la enfermedad del niño leve, y se resolvió en el 86% de los casos. Se constató poca discrepancia entre el tiempo objetivo y la percepción subjetiva. Los encuestados manifestaron un alto grado de satisfacción con la información recibida. Se observó una valoración muy positiva (76%) ante el trato humano recibido. Las áreas susceptibles de mejora fueron las relacionadas con la identificación del personal sanitario y las instalaciones.

El estudio desarrollado por García (2014) en Colombia, en donde evaluó la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización pediátrico-domiciliaria en Bogotá, usando como metodología un estudio de tipo descriptivo-transversal que abordó a familiares de pacientes pediátricos; en la cual se obtuvo como resultado que un 90% que

el personal de Enfermería brinda de forma satisfactoria estándares como medida de confort, monitorización y el seguimiento de los pacientes. Los resultados menos favorables se enfocaron en si se hacen pequeñas cosas para el paciente y esto se debe muchas veces a la instancia del tiempo o a la demanda de paciente, haciendo que de alguna forma se pierda de la humanización del personal. Concluyendo que el personal de enfermería brinda cuidados que alcanza el confort de los pacientes, logrando satisfacción en los familiares.

Por su parte en el estudio desarrollado en Perú por Guerrero en 2015, acerca del nivel de satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al paciente en un Hospital Nacional, cuyo objetivo planteado fue determinar el nivel de satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al pacientes del Hospital María Auxiliadora en el periodo Abril, Lima 2018, utilizando como metodología un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión; se obtuvo como resultado que el Cuidado Humano que ofrece los enfermeros es regular en un 52%, mientras que el 26%, es alto. El cuidado humanizado es dado en forma regular y es necesario implementar estrategias, planes de mejoras y capacitación continua con la finalidad de generar la sensibilización del personal de enfermería para aplicar buen trato al paciente desde un abordaje basado en valores humanos.

Ballesteros (2015), en Perú llevó a cabo un estudio en el servicio de salud de pediatría valorando la satisfacción de los familiares o padres de pacientes pediátricos frente a la atención de enfermería en una situación de gravedad, con el objetivo de determinar la satisfacción según percepción del padre y cuidado enfermero al niño. El método de investigación fue descriptivo de corte trasversal y de enfoque cuantitativo y los familiares de aquellos pacientes pediátricos, aplica cuidado regular. Se reflejó que la gran mayoría el 77.55% de los familiares o padres de pacientes pediátrico son agradecidos ya que gracias a la ayuda permanente del enfermero/a la recuperación o estabilidad del paciente pediátrico es muy rápido y de gran ayuda, 22% dice que tanto como el familiar y el enfermero puede ser un gran equipo para la recuperación del paciente pediátrico y el 0.09% dice que lo mejor es el apoyo familiar.

En el Ecuador, Vilema (2014) en su investigación sobre el grado de satisfacción de los familiares que tienen pacientes ingresados en emergencias pediátricas del hospital general

IESS Manta, en donde se usó como metodología de tipo de investigación cuantitativa, con un enfoque descriptivo y de diseño transversal, en la cual se demostró que en base a los cuidados asistenciales del personal de enfermería el 61% tienen satisfacción alta, 12% mediana satisfacción y el 27% baja satisfacción. Destacando que la mayoría de los familiares consideraron como buena la atención del personal de enfermería.

En el estudio realizado por Zambrano y Andaluz (2016) en Ecuador sobre satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital Padre Alberto Bufonni del cantón Quinindé-Esmeraldas, se planteó como objetivo conocer la percepción de los usuarios referente a su grado de satisfacción de los cuidados de enfermería brindados, aplicando como metodología un estudio mixto (cuantitativo) y de alcance descriptivo; a través de los resultados se determinó que, de los encuestados el 55% están satisfechos con respecto a los cuidados brindados por el equipo, el 10% están pocos satisfechos y el 35% no están satisfechos. Concluyendo que la mayoría de los usuarios están satisfechos con los cuidados brindados, aunque existen parámetros a mejorar.

1.3 Marco legal

Al determinar el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes frente a la atención de enfermería en el Hospital del Sur de Esmeraldas Delfina Torres de Concha, se respalda en el art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador, que indica que el estado es el encargado de garantizar la salud de la población dando atención interdisciplinaria de calidad y calidez, con eficacia y eficiencia de tal forma que se promueva su salud, y se garantice su atención (Asamblea Constituyente, 2014).

En concordancia con el Art. 27 del Código de la Niñez y la Adolescencia, refiriendo que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a disfrutar del más alto nivel de salud física, mental, psicológica y sexual, promoviendo el acceso a servicios que fortalezcan el vínculo afectivo entre el niño o niña y su madre y padre con características de calidad y calidez (Asamblea Constituyente, 2014).

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó en el Hospital General del Sur Delfina Torres de Concha de la ciudad de Esmeraldas, es una institución pública del segundo nivel de atención, que cuenta con una nueva infraestructura y servicios dirigidos a brindar un cuidado de enfermería de calidad y calidez en su proceso.

2.1 Tipo de estudio

La investigación desarrollada fue de tipo mixta (Cuan-cual) permitiendo describir el nivel de satisfacción que tienen los familiares de pacientes atendidos en el área de pediatría del mencionado hospital, durante su estancia hospitalaria, en donde se analizaron los parámetros influyen para que los cuidadores consideren si la atención fue satisfactoria, poco satisfactoria o nada satisfactoria, lo que se reflejaron través de porcentajes dando su aporte numérico en el trabajo.

Su alcance fue de tipo descriptivo porque ayudó a detallar las situaciones y el entorno desde un aspecto más profundo la interacción que había entre los diferentes profesionales de salud y de los familiares durante el cuidado directo de los pediátricos. Usando como

diseño el tipo transversal, aplicando los instrumentos una sola vez en el tiempo, en el primer trimestre del año 2018, para analizar los datos obtenidos de las encuestas.

1.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Las variables que se analizaron para el desarrollo del trabajo fueron:

- **Nivel de satisfacción:** nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.
- **Atención del personal de enfermería:** acciones ejecutadas por parte del personal de enfermería de una institución, orientadas a la curación, recuperación o prevención de la salud, formando parte del equipo multidisciplinario
- **Calidad:** Características de los cuidados de enfermería brindado a los pacientes, referente al compromiso profesional y humano en el trato con el paciente.
- **Calidez:** impulsar una excelente atención en salud desde cualquier puesto o actividad del Sistema de Salud Pública del Ecuador.
- **Factores relacionados con la satisfacción del usuario:** valoraciones de factores internos o externos de los pacientes que se relacionan con la aceptación de calidad para lograr grados de satisfacción en los pacientes o familiares.

2.3 Métodos

Los métodos utilizados fueron el empírico observacional que permitió determinar el rol que juega el cuidador de los niños en el hospital y la interacción entre partes del sistema de salud y los cuidadores; los teórico histórico-lógico y deductivo-inductivo.

2.4. Población

Para considerar el total de la población con la que se trabajó se utilizaron los instrumentos de recolección de datos tomando cuenta aspectos importantes para la percepción del familiar en el área de pediatría. El universo estuvo constituido por el total de 147 niños hospitalizados en el periodo de la investigación determinando que la muestra la conformaron 79 familias o cuidadores de pacientes pediátricos.

Se aplicó la fórmula probabilística para determinar la muestra por la vía aleatoria

simple, donde: $n = E \frac{N}{2(N-1)+1}$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

E = Error de muestreo (0,06)

$$n = \frac{147}{(0,06)^2(147-1)+1}$$

$$n = \frac{147}{(0,006)(146)+1}$$

$$n = \frac{93}{1,87} = 79$$

Para lo que se tomaron en cuenta criterios de selección de la muestra:

- **Criterios de inclusión:** familiares de pacientes pediátricos que aceptaron firmar el consentimiento de la información:
Entre 15 a 60 años.
Estancia, tiempo de cuidado (mayor de 2 días) Familiares constante.
- **Criterios de exclusión:** familiares de pacientes pediátrico:
Menores de 15 años.
Estancia de tiempo de cuidado (menor de 2 días).
Familiares que no deseen participar en el proceso o presenten algún tipo de condición de salud que dificulte responder las preguntas.

2.5. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de información se elaboró como técnicas la encuestas y la observación, usando como instrumentos para la recolección de datos, 12 preguntas cerradas donde el encuestado selecciona una de las opciones de respuesta según su criterio.

- **Cuestionario de encuesta:** usada para determinar el nivel de satisfacción de los familiares por la atención brindada a los niños en el área de hospitalización de pediatría del hospital del Sur Delfina Torres de Concha. Se tomaron en cuenta aspectos como la aplicación de cuidados, el nivel de comunicación entre profesionales y familiares, el nivel de confort de pacientes y cuidadores durante la estancia hospitalaria y el nivel de percepción de resolución de los problemas patológicos por el que ingresó el paciente.
- **Entrevista:** esta técnica se orienta a establecer contacto directo con el familiar y profesional de enfermería que se considere fuente de información, a diferencia de

la encuesta que se ciñe a un cuestionario, amenos a entrevista es un cuestionario flexible que tiene como propósito de tener información más espontánea y abierta.

2.6. Análisis de datos

A través de Microsoft Excel permite la sistematización de la información: base datos, dándoles salida en tablas y gráficos y se expresaran en porcentajes, en Microsoft Word se redacta la información obtenida de las entrevista realizadas a los familiares que tuvieron la gentileza de comentarnos los bueno y lo malo dentro del área de pediatría.

2.7. Normas éticas

Se elaboró un modelo de consentimiento informado que explicó a cada persona sobre su rol en el desarrollo de la investigación, se expusieron claramente los objetivos del estudio y se indicó que los datos obtenido son propiedad de la Universidad Católica y no son utilizados con otros fines fuera de la investigación.

CAPITULO III

RESULTADOS

Se organizó la distribución porcentual según edad y sexo de los familiares de los pacientes pediátricos, se encontró que el mayor porcentaje fue de sexo femenino con el 94% y el 6% de sexo masculino. Acorde a la edad de los cuidadores se encontró que el mayor porcentaje tenía edades de 41 a 60 años con el 35%, seguido el grupo de 20 a 40 años con el 30%, en menor porcentaje se encuentran cuidadores adolescentes con el 9% en menores de 15 años y 13% en edades de 15 a 19 años.

El parentesco de los familiares que cuidaban de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría se determinó que el 78% eran madres, el 3% correspondían a padres, el 9% eran abuelos, el 4% eran tíos y el 5% eran hermanos.

Tabla 1

Distribución porcentual según edad y sexo de la muestra de familiares de pacientes pediátricos hospitalizados

Grupos etarios	Masculino	%	Femenino	%	Total	%
<15	1	1	6	8	7	9
15-19	2	3	8	10	10	13
20-40	1	1	23	29	24	30
41-60	0	0	28	35	28	35
>60	1	1	9	11	10	13
Total	5	6	74	94	79	100

Fuente: cuestionario aplicado a familiares de pacientes pediátricos.

Al valorar el grado de satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria con respecto a la atención de los cuidados brindados por parte del personal de enfermería, se reflejó que el 84% indican que es satisfactorio, seguido del 10% que lo consideran poco satisfactorio y con el 6% nada satisfactorio.

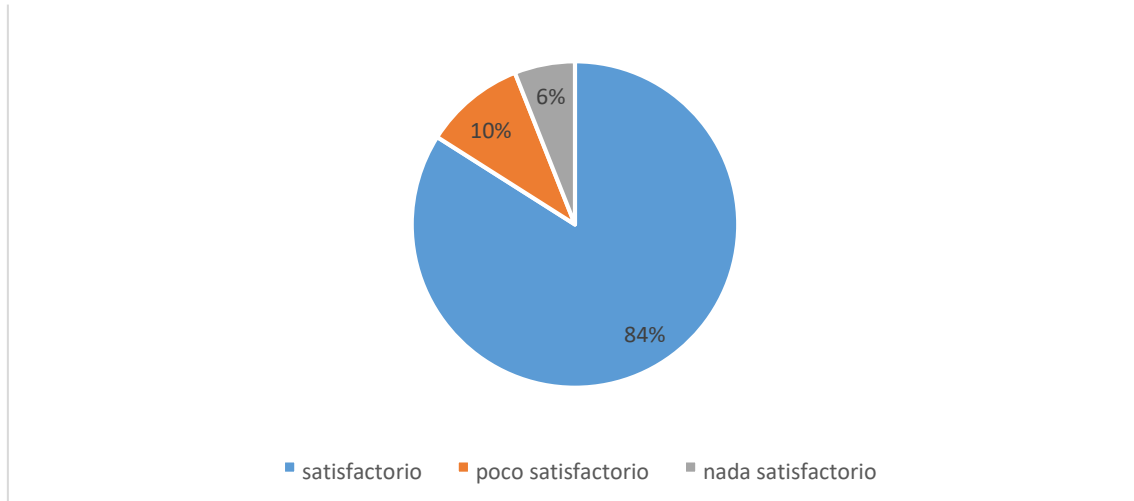


Figura 1: Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos hospitalizados

Fuente: cuestionario aplicado en área de pediatría.

Al determinar el nivel de satisfacción del familiar con respecto a la estadía o experiencia durante el proceso de recuperación del paciente el 77% mencionó que fue satisfactorio, el 16% poco satisfactorio y el 6% nada satisfactorio.

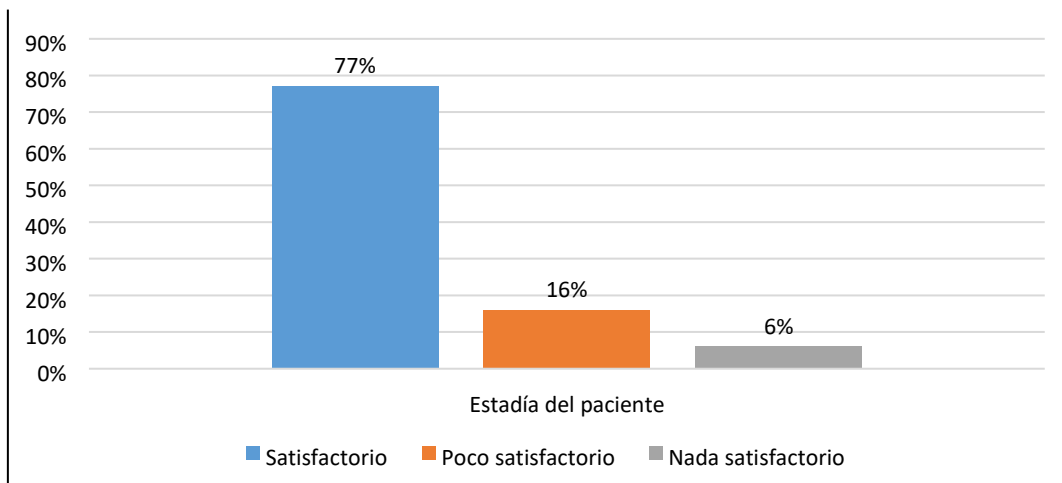


Figura 2: Distribución porcentual de satisfacción según estadía.

Fuente: cuestionario aplicado en área de pediatría.

Otros de los aspectos que se valoraron para identificar el nivel de satisfacción fue la explicación, rapidez y seguridad que brindaba el personal de salud ante los procedimientos que realiza, el 80% mencionó que está satisfecho con la información que se le brindó, el 13% destacó que esta poco satisfecho y el 3% está nada satisfecho; con respecto al grado de seguridad percibido en las intervenciones el 79% está satisfecho, el 12% está poco satisfecho y el 9% nada satisfechos; en relación a la rapidez percibida por el familiar el 87% consideró que estaba satisfecho, el 9% poco satisfecho y el 4% nada satisfecho.

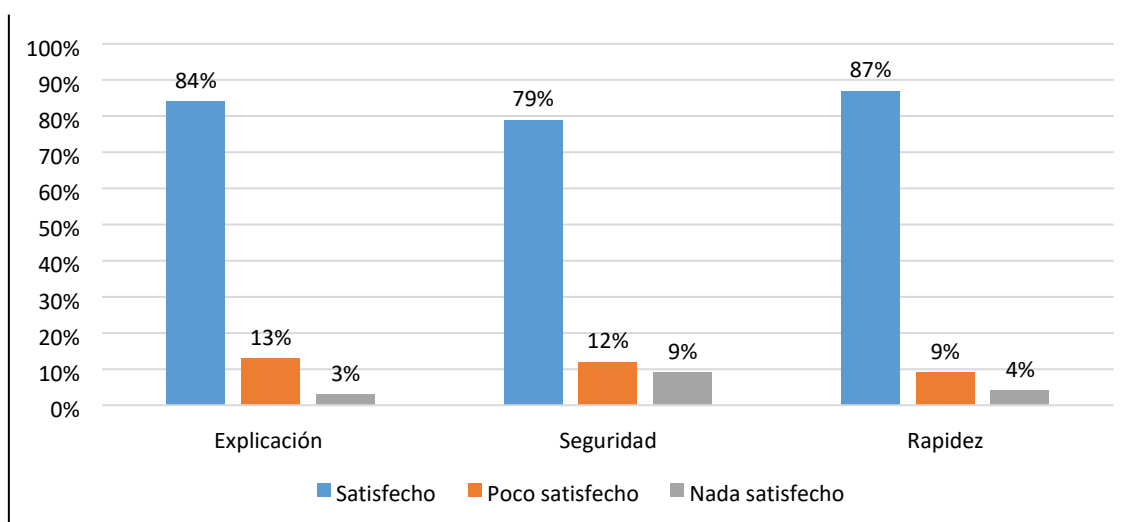


Figura 3: Distribución porcentual de aspectos valorados para la satisfacción de los familiares.

Fuente: cuestionario aplicado en área de pediatría.

La accesibilidad para estar con el paciente, el nivel de confort que se le proporcionó durante la estancia y la facilidad para hablar con los médicos tratantes, fueron otros de los componentes que se tomaron en cuenta para valorar la satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos hospitalizados, en la estadía junto al paciente el 92% está satisfecho porque se le permitía pasar tiempo junto al familiar, el 6% está poco satisfecho y el 2% nada satisfecho; en cuanto a la comodidad el 61% mencionaron satisfacción, el 28% poca satisfacción y el 11% refirió nada de satisfacción por el frío de la habitación; en relación a la facilidad de diálogo con los tratantes el 72% destacó satisfacción, el 19% poca satisfacción y el 9% nada de satisfacción.

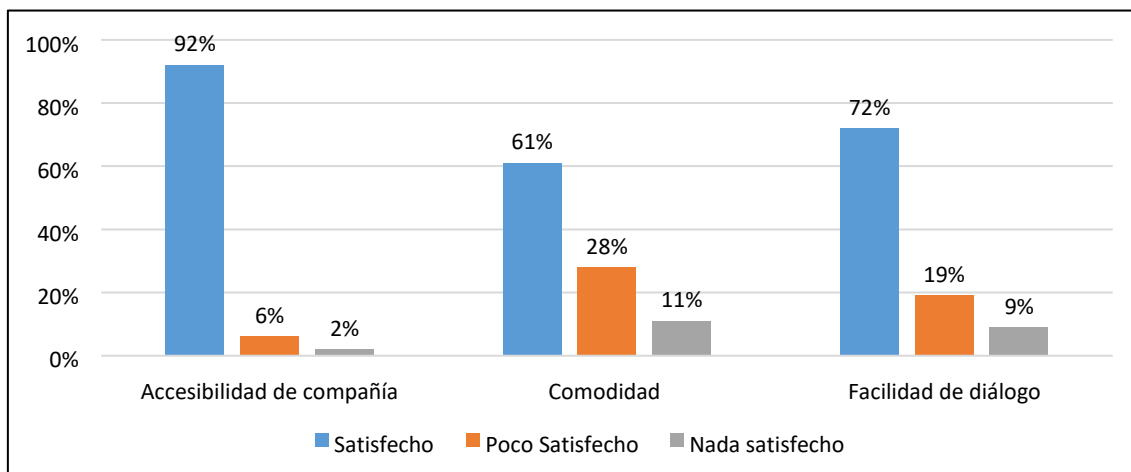


Figura 4: Distribución porcentual de satisfacción de cuidadores de pacientes pediátricos durante su estancia.

Fuente: cuestionario aplicado en área de pediatría.

Se preguntaron a los familiares sobre el grado de satisfacción en relación con la resolución de los problemas de salud-enfermedad por las que ha ingresado el paciente, el 80% de los encuestados mencionaron haber visto evoluciones favorables desde el ingreso y están satisfechos, el 12% mencionaron poca satisfacción y el 8% estaban nada satisfechos.

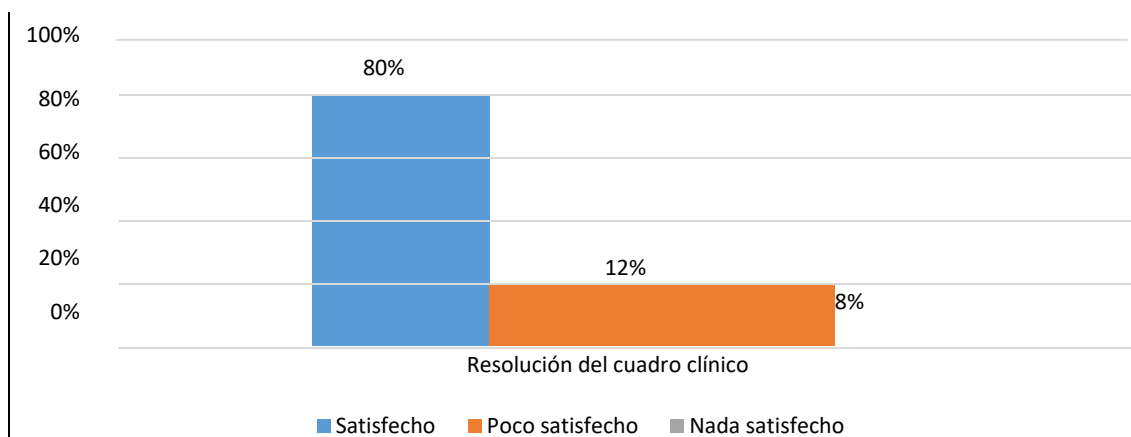


Figura 5: Distribución porcentual de percepción de resolución de caso clínico **Fuente:** cuestionario aplicado en área de pediatría.

De acuerdo con la entrevista realizada a la jefa de enfermería del área pediátrica, manifestó que es poco el personal profesional del área para la demanda de pacientes

pediátricos pero que actúan con responsabilidad y humanismo, colocándose en la posición del cuidador pediátrico, siendo así que cada función o actividad designada la realizan de la mejor manera dando entender o reflejando la buena predisposición.

Existen factores que influyen en la profesión, la carga de trabajo, sobrecarga de horario, estado de ánimo, enfermedad, cansancio, poco personal, demanda de pacientes, a pesar de todo esto existe comunicación ya sea entre profesionales y cuidador o familiar del paciente pediátrico, demuestran seguridad al momento de realizar cualquier procedimiento dando a entender que brindan un cuidado de calidad y calidez independiente.

Además, siendo el hospital nuevo su estructura es actualizada, y el personal de enfermería se capacita constantemente para poder desenvolverse óptimamente en el sistema sanitario.

Existe un buzón de sugerencias o de quejas que sirve para mejorar o corregir errores que se visualiza al momento realizar una intervención pediátrica. Como personal de enfermería brindamos lo mejor para que el niño se sienta bien y ganar confianza con los cuidadores.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Esta investigación se realizó con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los familiares o cuidadores de pacientes pediátricos que son atendidos en el Hospital del Sur Delfina Torres de Concha.

Según la distribución con relación a la edad y el sexo de los familiares o cuidadores de los pacientes pediátricos hospitalizados, se encontró que el mayor porcentaje según el sexo de los cuidadores predominó el femenino con el 94%; en relación al parentesco el 78% eran las madres que cuidaban de forma directa al menor. Estos resultados guardan semejanza con los de la investigación realizada por Vilema (2014) donde obtuvo que el 66% fueron mujeres y el 74% eran madres de familia. En la investigación realizada por Zambrano y Andaluz (2016) se refleja que el 70% fueron mujeres y 45% eran madres, lo que indica que el sexo femenino se preocupa más del bienestar integral del menor,

permanecieron a su lado constantemente, acudieron al establecimiento más que cualquier otro familiar. La compañía de la madre transmite seguridad y protección al menor.

En los resultados de la investigación se encontró que el 84% de los familiares estaban satisfechos con la atención brindada a su familiar, el 10% poco satisfechos y el 6% nada satisfechos; estos resultados guardan similitud con los de la investigación realizada por Morales en el 2012 se encontró que el 60% tenían un elevado nivel de satisfacción, 20% medio satisfechos y el 20% bajo nivel de satisfacción. Similar al estudio de Vilema (2014) que demostró que el 61% tienen satisfacción alta, 12% medio satisfecho y el 27% baja satisfacción. De igual forma en el trabajo Guerrero (2015) entre los resultados están el nivel de cuidadores satisfechos fue de 57%, los medianamente satisfechos con el 35% y los nada satisfechos con el 8%.

Al valorar el nivel de satisfacción de los acompañantes de los pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria y de los cuidados brindados por parte del personal médico, de enfermería y laboratorio, con respecto a los cuidados de enfermería se reflejó que el 83% están satisfechos con el cuidado y trato que se le ha dado a su paciente, seguido del 10% que lo consideran poco satisfactorio y con el 7% nada satisfechos; en relación a los cuidados médicos el 78% lo calificó como satisfactorio, el 17% poco satisfactorio y el 5% nada satisfactorio; con relación a la atención brindada por el personal de laboratorio el 68% estuvo satisfecho, el 20% poco satisfecho y el 12% nada satisfecho. Estos resultados guardan similitud con Zambrano y Andaluz (2016) en el cual se determinó que, de los encuestados, el 55% están satisfechos con respecto a los cuidados brindados por el equipo de salud, el 10% están pocos satisfechos y el 35% están nada satisfechos.

Las destrezas con la que el personal de enfermería desarrolla sus actividades es un importante indicador para el paciente atendido y posteriormente el familiar que evidencia los cuidados, los niveles de satisfacción aumentan cuando se restaura la salud del paciente pediátrico enfermero y se promueven además un espacio adecuado. En este estudio se valoró las habilidades y capacidades del personal de enfermería al momento de desarrollar una actividad.

De las 79 personas encuestadas con respecto a la explicación el 84% están satisfechos, el 13% están poco satisfechos y el 3% nada satisfechos; en relación a la seguridad el 79% están satisfechos, el 12% pocos satisfechos y el 9% nada satisfechos; en base a la rapidez el 87% están satisfechos, el 9% poco satisfechos y el 4% nada satisfechos. En el estudio

Zambrano y Andaluz (2016) se guarda una estrecha relación entre los resultados, donde se obtuvo que en base a las aptitudes del personal de enfermería a la hora de ejecutar sus actividades el 60% estaban satisfechos con los cuidados recibidos, el 8% poco satisfechos y el 32% nada satisfechos.

Es importante tener en cuenta la opinión de los usuarios o pacientes para el fortalecimiento de los cuidados brindados en las casas de salud, verificar que cumplan con parámetros de seguridad con una atención de calidad y calidez. Cuando los profesionales de salud muestran humanismo y sensibilidad por el estado del menor se evidencia un mayor agrado y aceptación por parte del familiar. Integrar a cuidador en cada momento se mejoran los niveles de satisfacción y posteriormente aumenta los conocimientos que pueden ser aplicados en el hogar.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Al analizar el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes frente a la atención del personal de enfermería del área de pediátrica del Hospital del Sur de Esmeraldas Delfina Torres de Concha, se encontró que existe un alto grado de aceptabilidad por parte de los cuidadores o familiares de pacientes pediátricos, en donde determinan como satisfactorio el proceso de atención en salud con todos sus componentes y aportes a la seguridad del paciente.

Entre las aptitudes y destrezas que posee el personal de enfermería en la atención a los pacientes pediátricos, los familiares la perciben como satisfactoria, en base a los resultados se evidencia aprobación y aceptación con la explicación de información, seguridad brindada y rapidez para ejecutar una tarea.

Existe un alto porcentaje de familiares satisfechos en relación al espacio físico de la unidad hospitalaria, con los cuidados brindados y la recuperación de la salud del paciente pediátrico. Los familiares recomiendan los servicios de hospitalización pediátrica ofrecidos en el hospital del sur de Esmeraldas Delfina Torres de Concha.

Entre los factores que los usuarios consideran de mayor importancia para una atención de calidad que cumplan con sus niveles de satisfacción se encontró la actitud con la que el personal de enfermería brinda atención, el nivel de comunicación de las actividades que se están realizando y espacios que se brinda al familiar para estar en contacto con el paciente.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

La autora de la investigación en base a resultados obtenidos y hallados recomienda lo siguiente:

A las autoridades del Hospital del Sur Delfina Torres de Conca, continuar con el desarrollo de estrategias que permitan fortalecer la seguridad del paciente y garantice la calidad y calidez en los procesos de atención al usuario, siendo que actualmente se valora como positivo la calidad de los cuidados.

Al personal de Salud del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, que valoren la implementación de salas de espera para los familiares que acompañan durante su estancia hospitalaria, para mejorar el confort como indicadores de calidad de la atención.

Al personal de salud del área que se refuercen los parámetros de comunicación a los familiares de los procedimientos que se realizan, como parámetro de derechos del usuario a la elección de tratamientos que pueden acceder.

REFERENCIAS

Ballesteros, M. S., Vásquez, S., (2015). Seguridad del paciente: la importancia de generar información sobre la atención en salud. Obtenido de https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=1152:seguridad-paciente-importancia-generar-informacion-sobre-atencionsalud&Itemid=225

- Barré, C. (2014). Calidad Asistencial Del Personal De Enfermería Percibida Por Los Familiares del Paciente. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062007000100012
- Bleich, S., Özaltın, E., & Murray, C. (2015). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. OMS. Obtenido de https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401ab/es/content/uploads/downloads/2017/05/Codigo_de_la_Ninez_y_Adolescencia.pdf
- Castelo F., Castelo R., & Rodríguez J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de Enfermería, 32(3) Recuperado en 22 de septiembre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es&tlng=es
- Código de la Niñez y la Adolescencia. (Mayo de 2017). Código de la Niñez y la Adolescencia Ley No. 2002-100. Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/wp->
- Constitución de la República Del Ecuador, (Mayo de 2014). Código de la Niñez y la Adolescencia Ley No. 2002-100. Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/wp->
- Freya, F. K. (2014). Concepcion que tienen las madres sobre la calidad de atencion a los niños hospitalizados. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062007000100012
- Gamarra, J. W. (2017). Satisfacción del familiar acompañante hacía los cuidados de enfermería en los servicios de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Calderón. Universidad Cesar Vallejo, 17-22.
- González Del Aguila, N., & Romero Quechol, G. M. (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), 173-80. Obtenido de http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/126/409

- Manturano G. N., & Miranda K. E. (2014). Apoyo emocional que brinda el profesional de enfermería y afrontamiento de los padres de pacientes pediátricos posoperatorio con cardiopatía congénita, INCOR 2014. Revista Científica Ciencias de la Salud. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326309693_Apoyo_emocional_que_brinda_el_profesional_de_Enfermeria_y_el_afrontamiento_de_los_padres_de_pacientes_pediatricos_posoperados_con_cardiopatia_congenita_INCOR_2014
- Miranda, A. L., Villasís, M. A., Reyes, A., Ruíz, J., Escamilla, A., Dorantes, E., Zapata, M., Klünder, M., Caballero, J. F., Muñoz, O., & Garduño, J. (2012). Satisfacción con la atención médica que reciben niños y adolescentes con leucemia linfoblástica aguda: experiencia en México con pacientes afiliados al Seguro Popular. Boletín médico del Hospital Infantil de México, 69(3), 233-241. Recuperado en 23 de septiembre de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166511462012000300011&lng=es&tlng=es.
- Ministerio de Sanidad de Madrid. (2016). Estrategia de Seguridad del Paciente del Sistema Nacional de Salud. Madrid: Paseo del Prado. Obtenido de <https://www.seguridaddelpaciente.es/resources/documentos/2015/Estrategia%20Seguridad%20del%20Paciente%202015-2020.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2018). Guía de práctica clínica para la atención del recién nacido prematuro. Santo Domingo, República Dominicana. Obtenido de <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/49451/9789945591668spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). Guía de Práctica Clínica (GPC) Recién nacido prematuro. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2014/05/GPC-Rec%C3%A9nnacido-prematuro.pdf>
- Morena, C., Arriaga, J., Quijano, D., & Maza, P. (2016). Grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Pediatría del HUMV de Cantabria (España) sobre los profesionales de enfermería que les atienden. Fundamentación de Enfermería de Cantabria, 2(10). Obtenido de <http://www.enfermeriacantabria.com/enfermeriacantabria/web/articulos/10/83>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). 10 datos sobre seguridad del paciente. Obtenido de https://www.who.int/features/factfiles/patient_safety/es/

- Organización Panamericana de la Salud. (2016). Nacimientos Prematuros. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/preterm-birth>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). 10 datos sobre seguridad del paciente. Obtenido de https://www.who.int/features/factfiles/patient_safety/es/
- Mero & Andradez. (2012). Satisfacion de los padres con respecto a la atencionn que brinda el personal de enfermeria a los niños hospitalizados area de pediatria de los Hospitales del Ecuador. Guayaquil.
- Bleich, S., Özaltin, E., & Murray, C. (2015). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. OMS. Obtenido de <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- Cantera. (2013). Sastifacion laboral de la enfermra pediatrica (Vol. 2da edicion).
- Código de la Niñez y la Adolescencia. (Mayo de 2017). Código de la Niñez y la Adolescencia Ley No. 2002-100. Obtenido de https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Codigo_de_la_Ninez_y_Adolescencia.pdf
- Freya, F. K. (2014). Concepcion que tienen las madres sobre la calidad de atencion a los niños hospitalizados. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062007000100012
- Gamarra, J. W. (2017). Satisfacción del familiar acompañante hacía los cuidados de enermería en los servicios de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Calderón. Universidad Cesar Vallejo, 17-22.
- Garcia, E. M. (2013). Calidad del cuidado de enfermera pediatrica. Bogota.
- González Del Aguila, N., & Romero Quechol, G. M. (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), 173-80. Obtenido de http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printFriendly/126/409
- Manturano Velásquez, G. N., & Miranda Limachi, K. E. (2014). Apoyo emocional que brinda el profesional de enfermeria y afrontamiento de los padres de pacientes pediatricos posoperatorio con cardiopatía congenita, INCOR 2014. Revista Científica Ciencias de la Salud. Obtenido de

- https://www.researchgate.net/publication/326309693_Apoyo_emocional_que_brinda_el_profesional_de_Enfermeria_y_el_afrontamiento_de_los_padres_de_pacientes_pediatricos_posoperados_con_cardiopatia_congenita_INCOR_2014
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2016). Estrategia de Seguridad del Paciente del Sistema Nacional de Salud. Madrid: Paseo del Prado. Obtenido de <https://www.seguridaddelpaciente.es/resources/documentos/2015/Estrategia%20Seguridad%20del%20Paciente%202015-2020.pdf>
- Morenza Núñez , C., Arriaga Revilla, J., Quijano Cuadrado, D., & Maza Rey, P. (2016). Grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Pediatría del HUMV de Cantabria (España) sobre los profesionales de enfermería que les atienden. *Fundamentación de Enfermería de Cantabria*, 2(10). Obtenido de <http://www.enfermeriacantabria.com/enfermeriacantabria/web/articulos/10/83>
- Ramos, B. (2014). Satisfacción de los usuarios como una medida de eficacia y control objetivo de la calidad de los servicios de salud. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. Obtenido de http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
- Rodríguez Silva, C., Díaz Rodríguez, G., & Martín Martín, R. (2016). Beneficios del contacto piel con piel. Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=lQktDgAAQBAJ&pg=PA90&dq=efectos+bebe+canguro+2013&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjZ9v6WrLnfAhXMnuAKHcgXA8oQ6wEIMzAC#v=onepage&q=efectos%20bebe%20canguro%202013&f=false>
- Ruiz Fernández, E. (2016). Cuidados centrados en el Neurodesarrollo del recién nacido prematuro hospitalizado. *Revista Enfermería CyL*, 8(1), 61-70. Obtenido de <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/view/177>
- Salud, O. M. (2015). Factores que determinan la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud por encima de su experiencia como paciente . *América Latina y el Caribe* .
- Salud, O. M. (2016). Seguridad del paciente: la importancia de generar información sobre la atención en salud. Obtenido de https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=1152:seguridad-paciente-importancia-generar-informacion-sobre-atencionsalud&Itemid=225

- Sangopanta Bonete, G. M. (2014). Grado De Satisfacción De Las Madres Con Respecto A La Calidad De Atención Del Personal De Enfermería En Los Pacientes Hospitalizados Del Servicio De Pediatría En El Hospital Provincial General Latacunga En El Período De Diciembre 2013 – Mayo Del 2014. Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.Toda una Vida. Quito, Ecuador. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCTFINAL_0K.compressed1.pdf
- (Syed, 2018)Organización Mundial de la Salud. (2018). 10 datos sobre seguridad del paciente. Obtenido de https://www.who.int/features/factfiles/patient_safety/es/
- Vega, M. W. (2017). Evaluacion de calidad de atencion de enfermeria y grado de satisfaccion de pacientes atendidos en emergencia del hospital general puyo. En UNIANDES (Ed.). Puyo. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>
- Wigodski, j. (2003). QUE ES SERVQUAL. MEDWAVE. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
- Zambrano, F. y Andaluz Y. (2016). Satisfacción de las/los Pacientes Hospitalizados En Relación Con Los Cuidados De Enfermería En El Hospital Padre “Alberto Bufonni” Del Cantón Quinindé-Esmeraldas Obtenido de <http://www.enfermeriacantabria.com/enfermeriacantabria/web/articulos/10/83>

ANEXOS

Anexo A

Operacionalización De Variables

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Determinar el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención brindada por el personal de enfermería del área de pediatría del Hospital del Sur de Esmeraldas Delfina Torres de Concha.</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.</p>	<p>Nivel de satisfacción expresa al finalizar la atención al niño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfactorio • Poco Satisfactorio • Nada satisfactorio 	<p><input type="checkbox"/> Encuesta</p>
<p>Categorizar los niveles de satisfacción de cuidadores de pacientes pediátricos en cuanto a la atención de enfermería.</p>	<p>Calidad y calidez</p>	<p>Características de los cuidados de enfermería brindado a los pacientes, referente al compromiso profesional y humano en el trato con el paciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato del personal de enfermería. • Satisfacción de la calidad de los cuidados brindados. • Nivel de satisfacción en la rapidez, explicación y seguridad de los cuidados brindados por parte del personal de enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Malo • Regular • Satisfactorio • Poco Satisfactorio • Nada satisfactorio 	<p><input type="checkbox"/> Encuesta</p>
<p>identificar el nivel de satisfacción de los familiares respecto a</p>	<p>Capacidad técnica</p>	<p>Características de accesibilidad de</p>	<p><input type="checkbox"/> Evaluación de confort del área</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfactorio • Poco 	<p><input type="checkbox"/> Encuesta</p>

capacidad técnica y de confort físico brindado.		instalaciones físicas y tecnológicas usadas para la atención de los pacientes pediátricos.	<input type="checkbox"/> Evaluación de la accesibilidad	<input type="checkbox"/> Satisfactorio •Nada satisfactorio	
Describir los factores que influyen en la percepción de los cuidadores frente a la atención de enfermería.	Factores relacionados con la satisfacción del usuario	Valoraciones de factores internos o externos de los pacientes que se relacionan con la aceptación de calidad para lograr grados de satisfacción en los pacientes o familiares	<input type="checkbox"/> Manifestaciones de componentes que consideren importante para su satisfacción	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio <input type="checkbox"/> Nada satisfactorio	<input type="checkbox"/> Entrevista

Anexo B

Encuesta aplicada a cuidadores de pacientes pediátricos hospitalizados

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE ENFERMERÍA

Objetivo: La siguiente encuesta pretende determinar el nivel de satisfacción de los familiares con el fin recopilar la mayor parte de información necesaria para la realización del trabajo investigativo sobre: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LOS NIÑOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DEL SUR DELFINA TORRES DE CONCHA**

Marque con una x el literal que considere:

Edad en años cumplidos: _____

Sexo:

Masculino Femenino

1.- ¿Qué parentesco tienes con el/la niño/a hospitalizado?

Mamá	
Papá	
Hermano/a	
Tío/a	
Abuela/o	
Primo/a	
Amiga/o	
Otro	

2.- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción sobre la atención brindada a tú paciente?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

3.- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción sobre la estadía del paciente en el área de pediatría?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

4.- ¿Qué tan satisfecho te has sentido con los cuidados y atención brindada por los siguientes profesionales?

Enfermería	Satisfactorio
	Poco satisfactorio
	Nada satisfactorio

5.- ¿Qué tan satisfecho estas con la explicación brindada por el personal de enfermería?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

6.- ¿Cuán satisfecho estas con la seguridad brindada por el personal de enfermería?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

7.- ¿Cómo consideras los cuidados de enfermería brindado a tu paciente?

Buenos	
Malos	
Regular	

8.- ¿Qué tan satisfecho estas con la rapidez que el personal de enfermería realiza las actividades?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

9.- ¿Está satisfecho con la accesibilidad que tiene para estar con el paciente?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

10.- ¿cuán satisfecho esta con la comodidad para la estadía de familiares en las salas?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

11.- ¿Está satisfecho con facilidad de diálogo con los médicos tratante?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

12.- ¿Está satisfecho con la solución del problema de salud del paciente?

Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Nada satisfactorio	

13.-

¿Recomendaría la atención brindada?

No	
Si	

Anexo C

Entrevista

Cuestionario de la entrevista:

1. ¿Cómo profesional de enfermería cree que existe comunicación activa entre usted y el cuidador permanente?
2. ¿Los profesionales de enfermería son seguros al momento de realizar procedimientos, tomando en cuenta las medida de bioseguridad del paciente pediátrico y de ellos mismo?
3. ¿Existe empatía entre el profesional de enfermería, paciente pediátrico y cuidador intacto?
4. ¿Cree usted que como profesional de enfermería brinda o realiza cuidados de calidad?

Anexo D

Consentimiento Informado



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR SEDE ESMERALDAS

Fecha _____

Yo _____, No.

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que el estudiante _____ me ha invitado a participar; que actúo de manera consciente, libre y voluntaria, contribuyendo a este procedimiento de forma activa. Soy conocedora de la autonomía suficiente para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita. Se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Firma de la participante: -----