

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.  
FACULTAD DE ENFERMERÍA.  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.**



**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS  
EN PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON - 2013.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**DIANA ESTELA VELASQUEZ TITALO.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

**PUNO – PERÚ**

**2015**


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS  
EN PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN - 2013**TESIS**Presentada a la Coordinación de Investigación de la Facultad de Enfermería de la  
Universidad Nacional del Altiplano - Puno, como requisito para optar el título de:**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

APROBADO POR:

PRESIDENTE DE JURADO

  
Mtro. JUAN MOISÉS SUCAPUCA ARAUJO

PRIMER MIEMBRO

  
Mstro. DENICES S. ABARCA FERNÁNDEZ

SEGUNDO MIEMBRO

  
Lic. JULIA BELIZARIO GUTIERREZ

DIRECTOR Y ASESOR

  
M.Sc. CHRISTIAN WILLIAM JARA ZEVALLOS**AREA : ADULTO****TEMA : ATENCIÓN EN ENFERMERÍA**

## DEDICATORIA

*A Dios nuestro creador por su protección, quien guía mis pasos y al que le debo mi vida, por lo que pido su bendición para poder florecer profesionalmente.*

*Con profundo amor y mucha gratitud a mis padres ESTELA y EDUARDO quienes con su esfuerzo, sacrificio y permanente apoyo incondicional lograron la culminación de mi profesión.*

*Con mucho amor a mi hija CIELO quien es el motor de mi vida y la motivación de mis metas.*

*Con mucho cariño a mi esposo ROBERTO GALVEZ quien me a demostró su apoyo incondicional ante todo.*

*A mis amigas, EVELIN, ROCIO, DIANA, SONIA, quienes con su apoyo moral, entusiasmo y energía hicieron posible cumplir con mi objetivo. Y con esto apreciar y sembrar una amistad sincera y que en ella se podrá confiar.*

*Al amor por ser el primer valor que debe cultivar una persona.*

## AGRADECIMIENTO

- *A alma mater de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, por haberme brindado la oportunidad de forjarme un futuro profesional.*
- *A la Facultad de Enfermería y docentes por sus experiencias y enseñanzas compartidas durante mi formación profesional.*
- *Mi reconocimiento y agradecimiento a los docentes miembros del jurado: presidente Mg. JUAN MOISÉS SUCAPUCA ARAUJO, Mg. DENICES FERNÁNDEZ ABARCA, Lic. JULIA BELISARIO GUTIÉRREZ, por su apoyo, comprensión y acertada orientación valiosa en el desarrollo del presente trabajo de investigación.*
- *Al Director y Asesor de tesis MSc CHRISTIAN WILLIAM JARA ZEVALLOS, por su apoyo incondicional durante la elaboración del presente trabajo de investigación.*
- *A todas las madres de los niños hospitalizados quienes me apoyaron desinteresadamente en la ejecución del presente trabajo de investigación.*
- *A todas las autoridades del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno que me abrió sus puertas para que este trabajo de investigación pueda realizarse concretamente.*
- *A todo el personal administrativo que labora en esta digna facultad, en especial a la señora Aurelia, señor Juancito, al señor Andresito, por su colaboración en las diferentes acciones administrativas.*

## INDICE

	Pág.
RESUMEN	I
ABSTRACT	II
I TÍTULO	1
I INTRODUCCIÓN	2
1.1.Caracterización del Problema	2
1.2.Antecedentes del Estudio	4
1.3.Formulación del problema	9
1.4.Importancia y utilidad del estudio	10
II MARCO CONCEPTUAL	11
III VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	40
3.1.Variables	40
3.2.Operacionalizacion de variables	40
IV OBJETIVOS	44
4.1.Objetivo General	44
4.2.Objetivos Específicos	44
V METODOLOGÍA	45
5.1.Tipo y diseño de investigación	45
5.2.Ámbito de estudio	46
5.3.Población y muestra	46
5.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
5.5.Procedimientos de recolección de datos	52
5.6.Plan de Procesamiento y análisis de datos	54
VI RESULTADOS Y DISCUSIONES	55
VII CONCLUSIONES	76
VIII RECOMENDACIONES	78
IX REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	80
X ANEXOS	86

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de “determinar la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno 2013”. La investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal con diseño simple. La población de estudio estuvo conformada por 100 madres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría y la muestra por 20 madres mayores de 18 años. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y la encuesta como instrumento. El análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual con cuadros unidimensionales. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: de un total de 20 madres entrevistadas en el servicio de Pediatría del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno el 55% de las madres presentan satisfacción intermedia, seguida del 35% de satisfacción completa y finalmente un 10% de las madres manifiestan insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Elementos Tangibles el 55% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido con el 35% de satisfacción completa, y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Fiabilidad, el 55% de las madres muestran insatisfacción, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 20% de satisfacción completa. En cuanto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta, un 50% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido del 40% de satisfacción y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Seguridad el 70% de las madres manifiestan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 5% de insatisfacción por parte de las madres. En cuanto a la Dimensión de Empatía el 65% de las madres presentan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 10% de las madres muestran insatisfacción.

**PALABRAS CLAVES:** Madres, Niños Hospitalizados, Atención de Enfermería.

**ASBTRACT**

This research was conducted with the aim of "Determining satisfaction of mothers of children hospitalized in Pediatrics on nursing care in Puno Manuel Nunez Butrón 2013 Hospital". The research was descriptive cross-cutting of simple design. The study population consisted of 100 mothers of children hospitalized in the Pediatric department and the sample of 20 mothers over 18 years. For data collection technique and the survey and survey instrument was applied. Data analysis was performed using the percentage-dimensional tables with descriptive statistics. The results obtained were as follows: a total of 20 mothers interviewed in the pediatric service of the Hospital Manuel Nunez Butrón Puno 55% of mothers have intermediate satisfaction, followed by 35% of complete satisfaction and finally 10% of the mothers expressed dissatisfaction. As for the size of Tangible Items 55% of the mothers show intermediate satisfaction followed with 35% of complete satisfaction, and finally 10% of dis satisfaction. Regarding the dimension of reliability, 55% of mothers show dissatisfaction, followed by 25% intermediate satisfaction and finally 20% of complete satisfaction. As for the size of Responsiveness, 50% of mothers show intermediate satisfaction, followed by 40% satisfaction and finally 10% of dissatisfaction. Regarding the Security Dimension 70% of mothers expressed complete satisfaction, followed by 25% intermediate satisfaction and finally 5% of dissatisfaction on the part of mothers. As for the Empathy Dimension of 65% of mothers have complete satisfaction, followed by 25% intermediate satisfaction and finally 10% of the mothers show dissatisfaction.

**KEYWORDS:** Mothers, Children in Hospital, Nursing Care.



**I. TITULO”**

“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO – 2013.”



## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

La práctica de enfermería en el momento actual precisa estar basada en conocimientos cada vez más amplios, tanto de actitudes profesionales y aptitudes para prestar cuidados de enfermería de calidad encaminados hacia la satisfacción de necesidades básicas.<sup>(1)</sup>

El estudio de la satisfacción respecto a la atención que se brinda, en los servicios hospitalarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente en la investigación en servicios sanitarios. El hecho de que los proveedores de estos servicios y algunos investigadores acepten que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales y un factor asociado a la utilización y a la conducta del paciente, porque se ha venido incorporado como una medida de la mejora de la calidad.<sup>(2)</sup>

Siendo la hospitalización para el niño una situación que genera alejarse de manera más o menos prolongada de sus actividades cotidianas, del contexto familiar, escolar y social al que se encuentra acostumbrado. Y conocedores de que la familia, especialmente la madre juega un papel protagónico en el cuidado de la salud de su hijo y constituye el punto de conexión entre el ambiente habitual en que se desenvuelve el niño y el ambiente que ofrece el hospital. En este contexto es que la satisfacción de necesidades del paciente y familia se constituye en un elemento importante.<sup>(3)</sup>

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud la Organización Mundial de la Salud, la define como “un alto grado de satisfacción por parte del paciente.” para toda la institución hospitalaria la calidad de atención es una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales.<sup>(4)</sup> Las madres evalúan la calidad de un servicio considerando no solo el producto final que reciben, también toman en cuenta todo el proceso vivo para llegar a él.<sup>(5)</sup>

Uno de los grandes problemas que encara toda institución de salud es el de mejorar la calidad de atención. Las madres son responsables de llevar a su niño al hospital para ser atendidos. Pero al no ser atendidas adecuadamente, ven el servicio

con desconfianza y como respuesta ya no llevan al niño para completar su tratamiento. A pesar de haberse realizado cambios en el sistema de salud, en la actualidad la atención de la usuaria que solicita atención hospitalaria sigue siendo deficiente. <sup>(6)</sup>

Esta situación es preocupante porque puede verse afectada la labor del profesional de enfermería en esta área en cuanto a la calidad de atención; y por otro lado el abandono y deserción definitiva del niño lo que expone a contraer diferentes enfermedades. <sup>(7)</sup>

Es importante identificar la satisfacción de las madres respecto a la atención que reciben sus hijos por el personal de salud, entre los que destaca el personal de enfermería por ser el que tiene mayor tiempo de contacto directo con los pacientes durante su hospitalización. Determinar la satisfacción del familiar y los factores asociados constituye un área de oportunidad para mejorar la atención que se proporciona a este grupo específico. La evidencia empírica permitirá diseñar y desarrollar intervenciones de enfermería efectivas orientadas a incrementar la satisfacción.

La base fundamental de enfermería es el cuidado directo al usuario, en torno a él gira toda la atención y actividad de la enfermera, por lo tanto es primordial contar con los pacientes satisfechos que demuestren que el cuidado que enfermería brinda a los usuarios sea de manera profesional a través de satisfacer sus necesidades.

En Puno (2010) se realizó un estudio acerca de la “Satisfacción de las Usuarios frente a la Atención que brinda el Profesional de Salud” realizada por Departamento de Calidad y Gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón donde se ha revelado que el 49% recibieron trato con amabilidad mientras que el 42% de la usuarias manifestaron que la confianza brindada durante la atención fue moderada; que en tanto que el 75% de usuarias refirieron haber tenido comunicación en forma parcial, lo que permite concluir que la satisfacción de usuarias es intermedia. <sup>(8)</sup>

Durante mis practicas pre profesionales hospitalarias se observó a las madres que permanecen con sus hijos en el servicio de pediatría las cuales

manifestaron sentirse insatisfechas con la atención de enfermería brindada, mediante quejas como: ser regañadas, ser incomprendidas, falta de información, como a la vez falta de amabilidad hacia ellas y hacia sus niños por lo que se considera necesario determinar las causas de este malestar.

Este problema se agudiza más, cuando la atención que se brinda no está acorde a las expectativas de las madres como lo que se ha venido observando en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, donde urgen mejoras de acceso a las mejoras hospitalaria, además la infraestructura del servicio suele ser poco acogedor, porque sus instalaciones están obsoletos o poco acondicionados para dar atención de emergencia en las diversas especialidades. Se evidencia la falta de equipamiento, innovación de máquinas y equipos, entrega de material informativo y de promoción de la salud.

A la vez la atención que brinda el profesional de enfermería, en el contacto con los usuarios es vertical, breve, sin mayor acercamiento a la madre, impidiendo con esto identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos.

Este problema se evidencia cuando las madres que hacen uso de este servicio, no son tratadas con respeto amabilidad ni paciencia lo que impide mejorar las relaciones interpersonales, Ya que el profesional de enfermería a un no cumple con las dimensiones de satisfacción que entre las más importantes se consideran: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y sobre todo practicar la empatía.

Observándose de esta manera, descontento, quejas constantes y reclamos por recibir una atención que pueda solucionar sus problemas de salud.

Esta situación crea desconfianza de la atención del servicio que se le brinda y más cuando sus niños, después del procedimiento presentan llanto, dolor, enfado, etc.

## **1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

### **A NIVEL INTERNACIONAL**

**VELÁZQUEZ, R Y FLORES, M.** (2010) en España hizo un estudio sobre “Calidad asistencial percibida por los padres en una Unidad de Preescolares y Hemato-Oncología Pediátrica” con el Objetivo: Evaluar la calidad asistencial

prestada en la Unidad de Preescolares y Hemato-Oncología pediátrica del Hospital Virgen Macarena, desde la perspectiva de los padres, y conocer su satisfacción con los cuidados de enfermería. Y la Metodología: Estudio descriptivo transversal. Mediante un muestreo aleatorio sistemático se seleccionaron 138 padres. Se utilizó una encuesta que constaba de: registro de variables socios demográficos y clínicos, 44 ítems que medían las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL, y un ítem para la satisfacción con los cuidados de enfermería. Los Resultados obtenidos fueron: En una escala del 0 al 4, las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL obtuvieron, las siguientes puntuaciones: seguridad 2,44 (DT=.43), empatía 2,49 (DT=.45), fiabilidad 3,43 (DT=.58), capacidad de respuesta 2,57 (DT=.45), y tangibilidad 2,63 (DT=.26). La satisfacción con los cuidados de enfermería, en una escala de 1 a 10, obtiene una media de 8,51 (DT= 1.31). Además, se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la variable satisfacción y todas las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL, y se llegó a la conclusión: Los padres presentaron altos niveles de satisfacción con los cuidados de enfermería destacando la humanidad, amabilidad en el trato, y la preparación de los profesionales. La información fue adecuada desde el ingreso al alta. No obstante, son necesarias modificaciones en el mobiliario para hacerles más comfortable la estancia.<sup>(9)</sup>

**ACOSTA, MS. y BURRONE, MJ.** (2011) en Argentina realizaron un estudio sobre “Análisis de la Satisfacción del Usuario en Centros De Salud Del Primer Nivel De Atención en la Provincia De Córdoba” con el objetivos Identificar el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba. y el Método: Se implementó encuestas a los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba indagando acerca de aspectos sociodemográficos, tipo de asistencia sanitaria, motivo de consulta, accesibilidad y opinión general de la atención recibida. Los Resultados obtenidos fueron: El acceso geográfico fue considerado aceptable por los encuestados al igual que el tiempo de espera y las condiciones edilicias. El desempeño profesional durante la atención, el vínculo establecido entre el profesional y el destinatario y el servicio brindado por el centro de salud fueron factores valorizados por los encuestados. En Conclusión se llegó: El

análisis de la satisfacción de los destinatarios de los centros de salud es importante para proporcionar información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios. <sup>(10)</sup>

**MARIA G.M, MARIA M** (2000) en México hizo una investigación sobre “Satisfacción de las Madres con la Atención a sus Hijos Hospitalizados” con el objetivo: determinar los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado. La muestra fue de: 127 madres de niños hospitalizados en una institución pública de México. Y el Estudio fue descriptivo correlacional. Se utilizó el cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico. El manejo del dolor fue un factor importante para la satisfacción de las madres participantes. La satisfacción de la madre con el servicio de hospitalización se asoció con la satisfacción con la atención de enfermería ( $r= 0,458$ ;  $p = 0,0001$ ). La edad del hijo, el número de hospitalizaciones previas y la percepción de su estado de salud no fueron factores significativos para la satisfacción de las madres.

**SOMOZA DE DÍA, C.**(2011) en San Salvador estudio realizado sobre “satisfacción y conocimiento de las madres y/o responsables de los neonatos sobre atención recibida en establecimientos de salud de la red pública en el periodo marzo de 2011” con el objetivo de : Obtener información sobre satisfacción de las madres o responsables de los neonatos que consultan en los diferentes establecimientos de salud de la red pública, de la atención recibida durante el parto e inscripción infantil, así como la calidad de atención recibida. Con el método es un estudio de opinión, descriptivo, cuantitativo, transversal. Se seleccionaron dos establecimientos de salud de cada una de las cinco regiones de salud, la muestra la constituyeron las madres de neonatos inscritos en el Programa de Atención Infantil durante marzo 2011. Los resultados obtenidos fueron: El total de madres participantes en el estudio fueron 135. Del total de madres que verificaron parto hospitalario, a un 73.1% se lo colocaron en el pecho y la motivaron a practicar la lactancia materna, al 13.6% les explicaron realizar la limpieza del muñón con alcohol al 70%, un 37.5% expresó que la atención recibida en el hospital, en el momento del parto, fue excelente. En cuanto a la atención recibida en unidades de

salud, el 48.9% llevo a inscribir a los niños en los primeros 7 días de vida, al 71.9% les refirieron a sus hijos para control odontológico, el 100% de madres manifestaron estar satisfechas con el trato recibido en las unidades de salud y el 98.5% refirieron satisfacción con la atención médica brindada .en Conclusión :La atención neonatal en los establecimientos de salud es de calidad, y se evidencia el cumplimiento en la aplicación de la normativa por parte del personal de salud durante el proceso de atención, tanto en hospitales como en unidades de salud.<sup>(11)</sup>

## A NIVEL NACIONAL

**CUEVA, Z.M.** (2007) en Lima- Perú “Nivel de satisfacción acerca de la atención de enfermería en las madres de niños hospitalizados en el Servicio de Medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño” con el Objetivo: Determinar cuál es el nivel de satisfacción acerca de la atención de Enfermería en las madres de niños hospitalizados en el servicio de medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño. Metodología: Se realizó un estudio de tipo cuantitativo porque la variable fue medida y se obtuvo datos en escalas numéricas permitiendo un tratamiento estadístico, Resultados: Acerca del nivel de satisfacción; 30% tienen un nivel alto, 65% tienen un nivel medio y 5% tienen un nivel bajo. Conclusiones: El nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería durante la hospitalización del niño es de medio a alto, pues representa el mayor porcentaje, lo que repercute en la calidad de atención del niño.<sup>(12)</sup>

**DÁVILA, R. Y TITO, M.** (2007) En Lima-Perú realizaron estudios sobre “Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen” con el objetivo: determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen. La metodología utilizada fue: el estudio es transversal descriptivo para lo cual se empleó como instrumento un cuestionario de satisfacción, el mismo que fue administrado a las madres que acudieron en búsqueda de atención para sus hijos en los consultorios externos de pediatría. Los resultados obtenidos fueron: 69% conoce el nombre del pediatra y en un 47%

conocen el nombre del enfermero o enfermera. El 75% manifiesta que el tiempo de atención es correcto, el 67% indica que el personal casi siempre fue amable y el 68% que casi siempre el personal se interesó por prestarle ayuda. En cuanto a las condiciones físicas en un promedio mayor al 70% las madres percibieron que era como lo esperaban. Conclusión: en general el servicio de pediatría es recomendable desde el punto de vista de la experiencia de satisfacción de las madres encuestadas en una puntuación media de 7 en la escala de 0 a 10, debiendo mejorar la rapidez en el tiempo de espera, puntualidad en la atención y optimizar el trato amable en todo el proceso de atención.<sup>(13)</sup>

**IRELIA DEL PILAR E y EVELYN .T M** (2009) en Chimbote realizaron un estudio sobre “satisfacción de la madre a la consejería de enfermería sobre lactancia materna Piura “con el objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre a la consejería de enfermería sobre lactancia materna en la ciudad de Piura. El método utilizado fue el descriptivo, la población estuvo conformada por 359 madres que brindan lactancia materna y que asisten al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa Julia, la muestra se obtuvo mediante un muestreo probabilístico la cual dio como resultado 133 madres a quienes se les aplico el instrumento. La técnica para la recolección de datos fue la entrevista y el instrumento fue la escala de satisfacción de la madre a la consejería de enfermería sobre lactancia materna, llegándose a las siguientes conclusiones: La mayoría de las madres en estudio se encuentran satisfechas con la consejería de enfermería sobre lactancia materna en las dimensiones: biológica, emocional y social, y poco satisfechas con la consejería de enfermería sobre lactancia materna en la dimensión espiritual.<sup>(14)</sup>

#### **A NIVEL LOCAL**

**MAMANI PANDIA GENOVEBA** (2006) hizo un estudio sobre “satisfacción de las usuarias sobre la atención en el sub programa ampliado de inmunizaciones del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno\_2005”.el estudio se realizó con el objetivo de: determinar la satisfacción de a usuarias sobre la



atención en el sub programa ampliado de inmunizaciones del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno\_2005, fue de tipo descriptivo transversal no experimental. Se aplicó la técnica de entrevista estructurada y la guía de entrevista como instrumento. Los resultados obtenidos fueron; que 59% de las usuarias reciben trato con amabilidad, mientras que el 42% de las usuarias manifestaron que la confianza brinda durante la atención fue moderada; en tanto que el 75% de usuarias refirieron haber tenido comunicación en forma parcial y al 50% se le considero sus conocimientos previos sobre inmunizaciones durante el proceso de información; así mismo el 68%,57%,47% de la usuarias juzgaron que la enfermera fue responsable, hábil, segura, respeto a la competencia técnica, mientras que el 69% de las usuarias manifestaron un buen acceso al servicio,53% y el 67% no tuvo comodidad durante la atención, lo que permite concluir que la satisfacción de la durante en el sub programa de inmunización es intermedia.<sup>(15)</sup>

**MAMANI PERALES, Delia** (2002)realizo el estudio de satisfacción de las madres frente al sub programa CRED en los hospitales Manuel Núñez Butrón y Carlos Monge Medrano con el objetivo de comparar la satisfacción frente a la atención de enfermería en el sub programa CRED de los hospitales Manuel Núñez Butrón y Carlos Monge Medrano – Juliaca están insatisfechas con la atención que brinda el profesional de enfermería. Con relación a las dimensiones respecto a la relación de enfermería – madre existe mayor insatisfacción en el hospital de Puno con 56% y seguido por Juliaca con 52% respecto a los resultados de insatisfacción de los hospitales de Puno y Juliaca son aproximadamente el 61% y 61.8% respectivamente. Respecto a la disponibilidad de atención, existe mayor insatisfacción en el hospital de Puno con 58% a diferencia del hospital de Juliaca en la que predomina ligeramente la insatisfacción con 50%. Los resultados obtenidos permiten concluir que existe diferencia significativa en la relación de enfermería en el sub programa CRED de los hospitales Puno y Juliaca.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría, sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón - 2013?



#### 1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

Esta investigación reviste importancia porque permitió conocer la información básica e importante acerca de la satisfacción de las madres de los niños que se encuentran hospitalizados, ya que en dicho nosocomio se ha percibido molestias e inquietudes. Mediante el estudio las madres pudieron expresar si están satisfechas o insatisfechas con la atención que el profesional de enfermería brinda y así obtener un indicador de calidad de atención de enfermería a través de la satisfacción de las madres e identificar fortalezas y oportunidades de mejora. De igual manera cabe destacar el valor implícito que tiene para el paciente, porque sus resultados generaran en la enfermera el conocimiento que le permitirá establecer una adecuada interacción, logrando incrementar el grado de colaboración e integración en su cuidado, proporcionando al profesional de enfermería una visión mucho más amplia, contribuyendo de este modo a la eficiencia de dicho proceso en mejora del cliente hospitalizado y por ende su satisfacción.

Esta investigación es novedosa pues es la primera vez que se realiza un trabajo de satisfacción de las madres en el servicio de pediatría.

Los resultados de esta investigación servirá a las autoridades del HMNB de Puno. Especialmente a las servicio de pediatría y programas que tienen que ver con la salud del niño. En mejorar la calidad de la Atención de Enfermería mediante la satisfacción de las madres de los niños hospitalizados, los resultados de la investigación podrán utilizarse en la planificación del cuidado de los niños considerando la satisfacción de las madres.

Servirá a la facultad de Enfermería, a los estudiantes de pre grado y bachilleres como antecedente que motivará a realizar diversas investigaciones, para que dirijan su accionar poniendo en práctica este conocimiento, ya que permitirá adoptar medidas específicas en pro de una buena atención.

## II. MARCO TEORICO.

### 2.1. SATISFACCIÓN.

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

La satisfacción es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo. También se puede definir a la satisfacción como un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la dedición de satisfacción varía según el contexto social. <sup>(16)</sup>

Según Oliver, Richard L. (2009) define: “Satisfacción es la respuesta de sacidad del cliente”. <sup>(17)</sup>

Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. La satisfacción produce inquietud o sufrimiento. La falta de estímulo por lo cual moverse, actuar y pensar, procedentes de la satisfacción plena. Solo aumenta el grado de inquietud por conservar ese estado de consumo minino el mayor tiempo posible. <sup>(18)</sup>

El abordar las inquietudes del usuario es tan esencial para la atención de buena calidad como para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad en la atención y sobretodo de que obtenga el servicio que procura. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

**Según Bárbara Zas Ros**, especialista en Psicología de la salud, el elevado desarrollo que han alcanzado las ciencias médicas y la necesidad de evaluar la

calidad de los procesos asistenciales de la salud ha hecho volver al concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La satisfacción es mucho más que una aspiración humana en nuestras prácticas, es sobre todo un instrumento y una función del logro de la excelencia. No hay imagen de excelencia al margen de la consideración de la satisfacción como un indicador y como un instituyente esencial.

La satisfacción se encuentra íntimamente ligada a la calidad y la calidad es algo innato en el hombre.

Para **A. Feigenbaum**: La calidad es la satisfacción de las expectativas del cliente. Por ello deben preguntarse, en cada caso, qué necesidades, o qué expectativas, son las que hay que satisfacer. Quieren conocer cuál es el grado de satisfacción del paciente atendido en el servicio hospitalario para saber si la atención que se da a cada uno es la adecuada.

Parece sencillo: Cuantas más cosas se sepa que satisfacen al paciente, mejor podrán proporcionar esta satisfacción que él desea pero en realidad no es así, pues, para saber lo que el paciente quiere y necesita hay que conocerlo, tratarlo y comprenderlo y esta es una tarea difícil en la que entran aspectos muy subjetivos de relación, comunicación y empatía, entre el paciente y los profesionales que lo atienden. La satisfacción siempre es personal y cada persona es diferente.

El secreto está en llegar a conocer lo mejor posible a la persona que tienen al frente y ser capaces de darle lo que necesitan en cada momento. Todo un desafío no sólo profesional sino personal.

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

### 2.1.2. SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS.

Es la complacencia de las usuarias con la atención recibida por parte del profesional de enfermería y otros profesionales de salud. Dicha complacencia se da cuando las usuarias perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y expectativas.

Es importante mencionar que el trabajo es más que ofrecer productos o servicios, se trata de ayudar a las personas a obtener beneficios finales. Logrando así la satisfacción de las usuarias “Dar alguien lo que esperaba.”<sup>(20)</sup>

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

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

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

Por ello, **ZASS ROSS (2000)**, Sostiene que las usuarias al ser atendidas realizan en su mente en esquema factible de servicio, el cual le sirve para valorar el servicio recibido

Actualmente es la persona más exigente que busca atención altamente diferenciados, para obtener respuesta en la resolución de sus problemas , por ello las

usuarias son las que evalúan la calidad de un servicio considerando no solo, el producto final también toman en cuenta todo el proceso de la atención. En la opinión que emiten las usuarias, la calidad depende principalmente de la interacción con el profesional de la salud que lo atiende, de los atributos con que ofrece el servicio como es, la accesibilidad, el trato que recibe, la competencia técnica, la información que recibe por parte de la enfermera, etc. <sup>(23)</sup>

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

Desde la perspectiva de la salud pública debe ofrecer los mayores beneficios a la salud. Con la menor cantidad de riesgos a las personas, según los recursos disponibles; es decir prestar una atención de calidad, técnicamente eficaz y segura que contribuya al bienestar de las usuarias. <sup>(24)</sup>

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

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

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

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

Cuando el servicio responde a necesidades y supera expectativas de la usuaria conduce a:

- Reforzar hábitos de la salud existentes.
- Asimilar nuevos hábitos y descartar otros.
- Interiorizar el uso del servicio como beneficio a la salud.
- Practicar una conducta preventiva.
- Que la usuaria regrese a la consulta.
- Elegir el lugar al cual acuda para recibir la atención. <sup>(29)</sup>

Para efectos de la investigación se hará uso de la definición propuesta del:

MINISTERIO DE SALUD, PROYECTO - 2000. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria

Si bien el proveedor de salud y el comité de gestión/calidad es responsable de la oferta de servicios. El incremento del nivel de la satisfacción del usuario es el resultado de la acción conjunta de los diferentes personajes que interactúan con el usuario. Son tres los propósitos para lograr usuarios satisfechos en la atención de calidad.



- Mejorar el nivel de información del usuario haciendo uso de la matriz de mensajes en charlas o consejería en sala de espera y en hospitalización.
- Dar respuesta a las necesidades y expectativas de, las usuarias implementando en el servicio los cambios y adecuaciones que se requieren.
- La obtención de información sobre la satisfacción del usuario acerca del servicio que está recibiendo debe ser una tarea regular en la atención. la aplicación de encuestas en los usuarios y el uso apropiado del buzón de sugerencias son herramientas que permiten orientar mejor las estrategias para lograr incrementar la demanda de los servicios. <sup>(30)</sup>

Estudios han permitido identificar 7 elementos que producen satisfacción e insatisfacción en la usuaria.

SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con el proveedor (oportunidad de interacción, nivel afectivo).</li> <li>• Confianza / Empatía.</li> <li>• Seguridad (diligencia, disponibilidad y disposición).</li> <li>• Competencia destreza / destreza técnica.</li> <li>• Elementos tangibles (medicina, contexto, atmosfera).</li> <li>• Información / seguimiento.</li> <li>• Referencia / seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala relación con el proveedor.</li> <li>• Desconfianza.</li> <li>• Falta de diligencia Inseguridad.</li> <li>• Falta de competencia.</li> <li>• Elementos tangibles (escasez).</li> <li>• Problemas de información.</li> <li>• Falta de referencia y seguimiento.</li> </ul>

### 2.1.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.-

El objetivo de medir la satisfacción, es describir la conformidad de la usuaria con el ser percibido. Así requiere tomar en consideración dos elementos. El primero responde a la expectativa del servicio es decir satisfacción esperada del futuro consumidor de salud. El segundo elemento es el servicio posteriormente percibido por ella. De estos conceptos, podemos definir la satisfacción de la usuaria como la adecuación de su expectativa con una percepción final de servicio (concepto que procede de la calidad percibida por el servicio). Esto supone que la usuaria es capaz de realizar en su mente un esquema factible de servicio, el cual le servirá para poder valorar el servicio recibido por ella misma.<sup>(31)</sup>

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

En el sector salud estas percepciones, permiten la valoración subjetiva de la usuaria frente a los servicios recibidos durante la atención para ello se utilizan guías de entrevista. Dichos resultados permiten establecer estrategias para un mejoramiento continuo de la calidad asistencial.

Normalmente, cada hospital tiene sus propios medios para recabar información sobre la satisfacción de la usuaria. La conformidad expresada por la usuaria en función de sus expectativas de la atención recibida, será evaluado en tres niveles:

- **SATISFACCIÓN COMPLETA:** Cuando las expectativas del usuario siempre han sido cubiertas en su totalidad.
- **SATISFACCIÓN INTERMEDIA:** Cuando las expectativas del usuario han sido cubiertas o atendidas en forma parcial o moderada.
- **INSATISFACCIÓN:** Cuando las expectativas del usuario no han sido cubiertas.<sup>(32)</sup>



## 2.2. FIDELIZACIÓN DEL USUARIO

La calidad del servicio se traduce en un mayor o menor grado de satisfacción del usuario en función de las experiencias previamente generadas. Una vez obtenida la satisfacción del usuario, esta es normalmente una condición necesaria pero no suficiente para generar la lealtad del usuario. <sup>(33)</sup>

La calidad del servicio afecta en forma clara y directa sobre un atributo de la personalidad: LA CONFIANZA. El máximo grado de confianza se obtiene evidentemente en la relación personal, y la demostración de promesas cumplidas que se consigue claramente de forma muy superior a través del servicio prestado.

- Por consiguiente: lograr la excelencia en el servicio es el mejor medio para conseguir la fidelización del usuario.
- La calidad es una condición necesaria pero no suficiente para generar lealtad del usuario.

Una mala calidad en el servicio tiene como consecuencia la insatisfacción del usuario y los reclamos por parte de este y por el contrario un usuario satisfecho tiene como consecuencia un compromiso efectivo continuo hacia la institución; esta relaciones en el cuadro adjunto:

### **Derechos del usuario (a) de los servicios de salud**

- ✓ Referidos al respeto de nuestra persona dignidad e identidad.
- ✓ A exigir reserva sobre la atención recibida.
- ✓ A no ser sometidos sin autorización a tratamiento o exhibición con fines de enseñanza.
- ✓ A no ser objeto de experimentación de medicación o tratamientos.
- ✓ A no ser rechazado por la enfermedad que padece.
- ✓ Información verdadera clara y oportuna.

### 2.2.1. NIÑEZ

Este el termino o nombre que reciben quienes pertenecen al grupo etario que comprende niños de 0-14 de edad.

El desarrollo del niño se inscribe dentro del concepto más amplio de desarrollo humano. Si bien este último alude generalmente a la población como conjunto, no es menos cierto que este concepto lleva implícito el desarrollo individual del ser humano. Este es un proceso continuo, dinámico, de etapas sucesivas, tendiente a una mayor diferenciación e integración de las funciones a lo largo de toda la vida. En este largo proceso, el desarrollo del niño es particularmente importante por la trascendencia y las implicancias que sucesos de esta etapa tienen durante toda la existencia del individuo.

El desarrollo se inscribe como parte integral de la salud del niño dentro del concepto de crianza y sustentado en la construcción social de la salud. Cuando los avances sobre la atención de la salud y la transición epidemiológica muestran logros sustantivos en la reducción de las tasas de mortalidad, es cada vez más importante la preocupación por la calidad de vida de aquellos que sobreviven. El desarrollo del niño ha sido y es una preocupación permanente de la Pediatría. Asimismo, los niños son sujetos de derecho. En ese sentido, toda acción a favor de los derechos del niño contribuye a procurar su desarrollo adecuado.

Entendemos al desarrollo del niño como producto continuo de los procesos biológicos, psicológicos y sociales de cambio en los que éste resuelve situaciones cada vez más complejas, en los cuales las estructuras logradas son la base necesaria de las subsiguientes. Esta perspectiva del desarrollo asume su multidimensional, así como la indivisibilidad de los procesos biológicos, psíquicos y sociales, los que se resumen en un todo que se constituye en el niño. Estos procesos están determinados por la información genética, así como por la acción del ambiente y la interacción entre ambos. La particularidad del desarrollo es lo que permite que el niño pueda adquirir en el proceso de humanización habilidades culturalmente aceptadas para desempeñarse en forma adecuada en su contexto y adaptarse cuando éste cambia.

Por otra parte, su estado de salud y nutrición, así como la herencia genética, su temperamento, su organización psíquica, su familia y el contexto social, económico, histórico y cultural condicionan el desarrollo del niño. <sup>(34)</sup>

### 2.2.2. PACIENTE PEDIÁTRICO HOSPITALIZADO

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

Estas tres instituciones tendrán un gran protagonismo en la situación del niño hospitalizado. Dentro de las funciones de cada una de las instituciones destacaremos:

#### a) La familia

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

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

#### b) El hospital

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

- Factores de riesgo: asociados a la patología (violencia familiar, drogadicción, alcoholismo etc.)
- Factores de cuidado: Factores protectores, familia ampliada, escuela etc.

Frente a estos factores, la Pedagogía Hospitalaria responde a una necesidad real de muchos niños que por razones de salud están marginados del sistema

Educativo o no pueden cursar sus estudios en escuelas regulares, teniendo en cuenta que el niño que afronta una experiencia de internación en un hospital lo descoloca de los parámetros habituales en los que se había movido.

### c) La escuela:

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

- Ser sostén de los aspectos sanos del niño enfermo.
- Recuperar la historia pedagógica y resinificarla desde la nueva situación.
- Posibilitar un nuevo proyecto con participación de la familia y personal de salud.
- Habilitar un modo activo de estar durante la hospitalización.
- Sostener la continuidad educativa.
- Mantener el contacto con la escuela de origen a efectos de mantener una coherencia en el acompañamiento.<sup>(35)</sup>

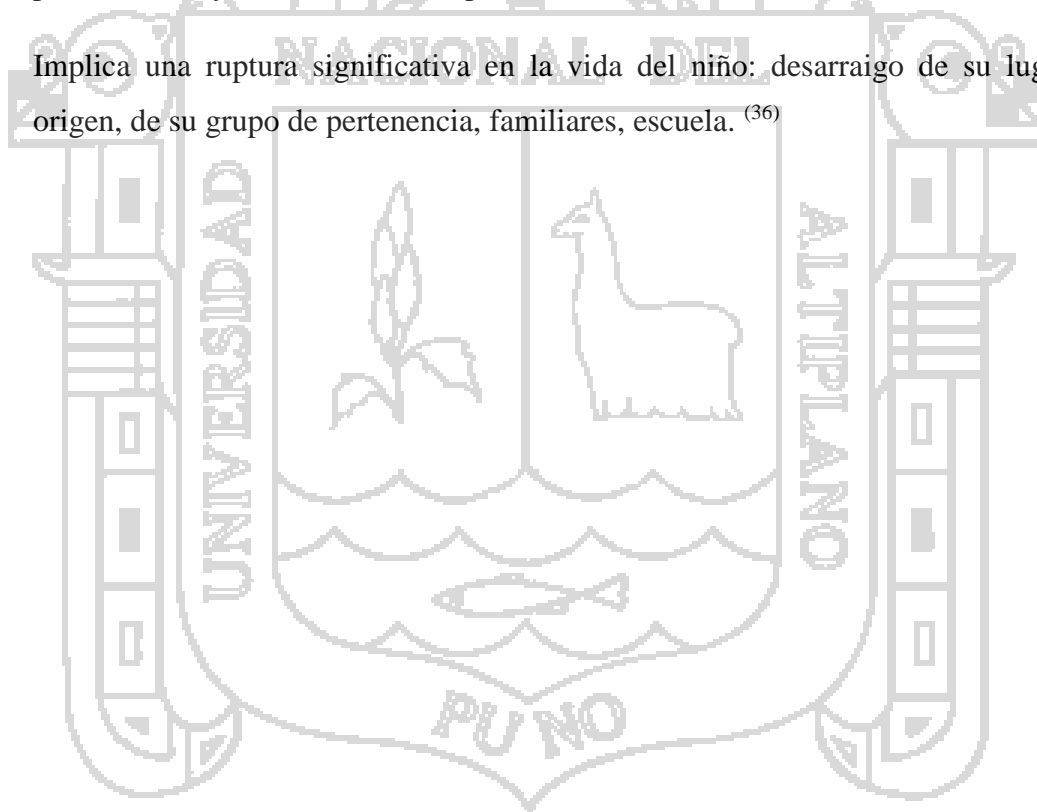
Sin embargo, el diagnóstico de una enfermedad infantil representa una crisis prolongada para toda la familia y requiere por parte de ésta una total readaptación ante diversos factores. La enfermedad tiene un importante impacto psicológico sobre las madres del paciente pediátrico, y puede interferir sobre su adaptación socio-emocional y su salud, tanto física como psíquica. Desde esta perspectiva, una enfermedad en cualquier miembro de la familia la madre tendrá repercusiones sobre cada uno de los demás miembros, originando así un cambio en todo el sistema familiar, de modos distintos, aunque en cierto modo presente en todos ellos, la

madre experimentará con diferentes matices un sentimiento de pérdida: de salud, de tranquilidad, de sensación y percepción del control, de la capacidad de protección de los hijos, de ciertos proyectos, de las relaciones sociales y de las actividades escolares, profesionales y recreativas.

### 2.2.3. CONCEPTO DE ENFERMEDAD EN EL NIÑO ENFERMO

En la actualidad el concepto de enfermedad implica un aislamiento social significando que el niño quede relegado a una situación pasiva sujeto a la mirada y decisiones médicas que determinan un protagonismo no deseado donde el dolor, la angustia, la espera de los resultados, la administración de medicamentos y tratamientos rigurosos hacen el estar en el hospital una situación singular para el paciente niño y su familia. La hospitalización

Implica una ruptura significativa en la vida del niño: desarraigo de su lugar de origen, de su grupo de pertenencia, familiares, escuela. <sup>(36)</sup>



**2.2.4. PRINCIPALES PREOCUPACIONES PARENTERALES ANTE LA HOSPITALIZACION INFANTIL**

<p>Cambios en el rol parental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Desconocimiento de los cuidados que precisa su hijo hospitalizado.</li> <li>. Desconocimiento de lo que deben y/o pueden hacer.</li> <li>. Sentimientos de inutilidad y falta de control.</li> </ul>
<p>Preocupaciones sobre la enfermedad y los procedimientos médicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de información acerca del tratamiento médico aplicado, sus riesgos, efectos secundarios, posibilidades de curación, etc.</li> <li>. Necesidad de seguridad acerca de la idoneidad de los cuidados.</li> </ul>
<p>Ansiedad generada por el comportamiento del niño</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Dolor y ansiedad del paciente infantil</li> <li>. Cambios en su comportamiento: mayor demanda de atención, comportamientos regresivos, etc.</li> </ul>
<p>Trato con el personal sanitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Comunicación personal de salud - paciente-padres.</li> <li>. Reacciones de paternalismo o de falta de interés.</li> </ul>

### 2.3. MODELO DE LA EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE DONABEDIAN

Define el proceso de atención como el conjunto de actividades que ocurren entre el personal de salud y la usuaria.

En el caso de enfermería en función al proceso de atención, relaciones interpersonales, método de organización de trabajo, conocimiento científico, habilidades y destrezas, características del personal de enfermería.

Los resultados de eficiencia se definen como los cambios en el estado de salud que puedan atribuir a la atención recibida, incluyendo la satisfacción del usuario, capacidad funcional, evento no deseable y proceso no deseable.

Según DONAVEDIAN la evaluación de la calidad lo divide en estructura proceso y resultado.

ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
<p>Características estables de quienes suministran la atención, herramientas y recursos con que cuentan y el marco básico organizado.</p>	<p>Conjunto de actividades que ocurren entre los profesionales y las usuarias.</p> <p>Función del proceso de atención de enfermería relación enfermera paciente – usuaria, conocimientos, habilidades y destrezas características del profesional de enfermería.</p>	<p>Cambios en el estado de salud que puedan atribuirse a la atención recibida influenciada por: satisfacción del usuario.</p>

### 2.3.1. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN EL MODELO DE SERVQUAL

**Expectativas del cliente:** Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

**Percepción de las necesidades del cliente:** El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del usuario, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el usuario es consciente.

Zeithaim, Parasuraman y Berry, a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a un servicio. <sup>(37)</sup>

#### A) ELEMENTOS TANGIBLES

Dentro de esta dimensión la satisfacción del usuario está en base a la calidad de la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; siempre que: El servicio de salud tiene equipos de apariencia moderna; las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas, el personal del servicio tiene apariencia pulcra y los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

Los clientes no pueden “ver la atención” pero sí sus elementos tangibles, es decir sus recursos observables, que son los indicios de atención. Se les presta interés ya que les indican si hay calidad en la atención. Es la responsabilidad de los prestadores administrar y mantener bien estos elementos para dar una atención de calidad. Los elementos tangibles vienen hacer todos los recursos materiales que usa el prestador para contribuir a formar una percepción positiva en el servicio del cliente. <sup>(38)</sup>



- **Infraestructura:** La estructura de un hospital está especialmente diseñada para cumplir las funciones de prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. Por otro lado, la infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción que en la misma se dan.
- **Equipos y Mobiliario.-** Constituida por los recursos, físicos y tecnológicos que determinan la capacidad resolutive de la oferta de servicios y que se organizan en las llamadas Unidades Productoras de Servicios de Salud. Teniendo, un nivel tecnológico referido al grado de especialización y tecnificación de los recursos necesarios
- **Personal de atención.-** Es ideal que exista cierta apariencia de homogeneidad en la atención de los prestadores, es decir que poseen una forma de identificarse normada. Una vestimenta similar. Actualmente, los prestadores de salud visten un uniforme de un color específico según sea su especialidad (enfermeras, técnicos, médicos, etc.). Esto es positivo, pues ayuda a la rápida identificación de sus funciones y conocimientos.
- **Materiales de Comunicación.-** Son materiales de apoyo para las consultas y otros recursos materiales que apoyen a la eficacia de la atención y optimicen la calidad del ambiente, como por ejemplo la señalización, materiales gráficos, Los prestadores se sentirán más seguros si reciben algún material informativo que refuerce la información verbal que reciben los clientes .Esto es un sinónimo de la calidad de atención. Además ayudan mucho a lograr el impacto positivo de la calidad de atención a los clientes.<sup>(39)</sup>

## B) FIABILIDAD

Consiste en la satisfacción del usuario, se da cuando el proveedor debe mostrar que comprende la naturaleza y a la intensidad del problema de la madre y

mediante ello transmitir el mensaje del deseo sincero de comprender el significado de las preocupaciones de la madre.

La confianza está muy ligada a las posibilidades de intercambio de mensajes y el afecto que el proveedor establece con la usuaria.

Las usuarias sienten más confianza cuando tienen la libertad de hacer preguntas y contar los acontecimientos que ella cree que perjudican la salud de su niño, cuando se les responde con facilidad y con trato digno, (respeto, amabilidad, paciencia, etc.) A sus requerimientos sienten respeto por el proveedor-la expresión del respeto hacia la creencia de la madre también reviste importancia, aun cuando estas difieran con el proveedor. <sup>(40)</sup>

La confianza trae como consecuencia gente que está dispuesta a disponer su tiempo para prepararse por su salud, antes que atender solo por un asunto grave.

Cuando el personal de enfermería ofrece realizar algo en beneficio del paciente, debe hacerlo, para lograr su confianza. Sumado a lo anterior debe reflejar interés por mantener la salud del paciente.

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

**La fiabilidad / confianza se logra cuando el proveedor:**

- Cumple con lo prometido.
- Muestra un interés real por el cliente.
- Manifiesta un compartimiento confiable.
- Resuelve preguntas y dudas.
- Mantiene relaciones amicales.

**C) CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Consiste en la satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta que muestra la enfermera para la atención, necesidad o consulta. Las usuarias se sienten satisfechas al recibir explicaciones o información detallada sobre el estado de salud de su niño a través de la calidad de la información recibida.

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. La capacidad de respuesta es un elemento que exige se sea muy cuidadoso desde la primera vez. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es tolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario. <sup>(41)</sup>

El profesional de enfermería utiliza la interacción informativa para proporcionar información al paciente y para obtener la del mismo.

En todos los casos se debe explicar a la madre los procedimientos, análisis y tratamientos que se realiza a su niño. La profesionalidad implica tener muy claro lo que se tiene que hacer y lo que no, y cuando sucede lo contrario se provoca una falta de competencia. Atender a un usuario es todo lo contrario de hacerle un favor. <sup>(42)</sup>

#### **D) SEGURIDAD**

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

Consiste en la certeza que tiene el cliente de sentir que va a recibir una buena atención desde la primera vez que entra en contacto con el prestador.

La seguridad es la clave de la excelencia de la atención y está ligada a la competencia técnica. Si un cliente se siente bien atendido desde la primera vez, esta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable.

Es la garantía de que la atención será satisfecha, la sensación de tranquilidad que brinda al contactarse con una institución segura.

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

El ingeniero Gonzales, Hugo (2006) precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la confianza al cliente”.

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

### **E) EMPATIA**

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

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

N. Feshback (2003), definió empatía como: “Una experiencia adquirida a partir de las acciones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”.

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

El conocimiento tomando como “poder” es una barrera para lograr la empatía, los clientes deben aportar su parte expresando sus necesidades, sus dudas y temores.

La empatía se logra también con prestadores más o menos homogéneos es decir, de similares características pictográficas y psicosociales que el cliente, que

además maneje e el léxico del cliente y además conozca aspectos de su contexto cultural.

Esto no siempre se da en esta institución, porque muchas veces los / las provienen de otras ciudades o regiones. Esto no debe ser un impedimento para lograr la empatía, pues las diferencias (sociales, culturales idiomáticas, vestimentas, etc.) no tienen por qué marcar desigualdades.

La empatía se encuentra presente en una atención individual y cuidadosa con el cliente donde el prestador demuestra capacidad para ponerse en el lugar del cliente y para darle una atención provista de un trato amable, información detallada y respetan.<sup>(43)</sup>

### **2.3.2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL MODELO DE SERVQUAL**

El SERVQUAL es un instrumento, en forma de cuestionario, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

En concreto, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el Gap entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

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

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

2.- Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

- Comunicación "boca a boca", u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
- Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

**Fiabilidad.-** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

**Capacidad de Respuesta.-** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Seguridad.-** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

**Empatía.-** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

**Elementos Tangibles.-** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <sup>(44)</sup>

#### 2. 4. ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.

La Enfermera al prestar atención en los diferentes servicios desarrolla "aquellos actos de ayuda, apoyo o facilitación a otro individuo o grupos con necesidades anticipadas o evidentes para mejorar o beneficiar una situación o forma de vida humana". La prestación humana en la atención que brinda la enfermera supone valores, una voluntad de compromiso con el cuidado, conocimiento, acciones de cuidar consecuencias." De modo que, la Enfermera mediante los cuidados proporcionados; demuestra una expresión de interés, de preocupación, de compromiso y afecto por los usuarios. <sup>(45)</sup> Refiere que la atención "es un acto de reciprocidad que se tiende a dar a cualquier persona que requiere ayuda para satisfacer sus necesidades, de manera temporal o definitiva. De manera que el

prestar atención es ante todo un acto de vida, ya que la atención de enfermería representa una infinita variedad de actividades dirigidas a mantener y conservar la vida, permitiendo que esta se continúe y se reproduzca, de ahí, que la Enfermera, realiza una serie de acciones por medio de las cuales brinda atención a los usuarios ayudándolos a satisfacer sus necesidades. <sup>(46)</sup>

#### 2.4.1 ATENCIÓN CON CALIDÉZ

La profesión de enfermería, a través de la historia, se ha caracterizado por la capacidad para responder a los cambios, además proporcionar cuidados de enfermería individualizados y permite la interacción con el sujeto de cuidado en forma holística, es decir, en sus dimensiones biológica, psicológica, socio-cultural y espiritual. lo anteriormente planteado, constituye el ideal del cuidado de enfermería, profesionales íntegros que provean atención al individuo, inverso en su esfera biopsicosocial, ofrece un cuidado integral e integrado que los conduzcan al alcance del más alto nivel de armonía y bienestar, y debe reconocer que el cuidado en su deber es el derecho de la personas que demandan sus servicios. <sup>(47)</sup>

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

##### **Trabajar con calidez implica:**

- Superar las prácticas de actuación tradicionales.
- Trabajar de manera proactiva e innovadora teniendo en cuenta las necesidades del paciente en forma integral.
- Desarrollar líderes de líderes, para poder liberar la capacidad mental de las organizaciones así sostener el cambio organizacional.



- Trabajar con el alma y con los sueños como fuente de la confianza, la dedicación, y la inspiración. <sup>(48)</sup>

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

Actualmente está claro que los cuidados también tienen una dimensión afectiva, que incorpora una propuesta humanística, los clientes ponen énfasis en las tareas de cuidados enfermeros, aunque también quieren que la enfermeras sean amables, simpáticas, consideradas, y cuidadosas en la manera que prestan los cuidados.

**Comunicación Verbal:** La cual se da a través de un trato respetuoso, lenguaje adecuado y comprensible; aplicando las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptada; que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre; protegiendo la privacidad de las personas durante la atención. Los hospitales han dejado ser hospitales para el personal que trabaja con ellos.

Como es lógico y esperable, en la relación entre el profesional de enfermería el paciente un aspecto clave lo constituye los aspectos comunicativos. De hecho los pacientes precisan que la comunicación debería ser cordial y satisfactoria. En consecuencia pues la mejora en la comunicación es una indispensable herramienta para poder mejorar la atención; ello es así no solamente por razones psicosociales. Si no incluso por razones puramente clínicas, dado que muchos errores de diagnóstico se debe precisamente a un pobre y/o pobre comunicación.

- **Sensibilidad:** Ante todo debemos recordar que generalmente la enfermedad era en el paciente un estado de fuerte ansiedad que se ve



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

- **Expresividad:** Da con el gran número de emociones de diferentes clases que suelen experimentar en una situación de enfermedad y que no son fáciles de sentir en el mismo grado de la vida cotidiana (miedo, dolor, ansiedad, inseguridad, incertidumbre, etc.) Suele ser habitual que el paciente experimente un aumento considerable en su capacidad de expresividad por vía no verbal. además, la manifestación no verbal de tales emociones es más probable a un debido a las dificultades que los pacientes tienen para expresar verbalmente sus sentimientos relacionados con ciertos temas que les resulten embarazosos, y / o enfrentarse a situaciones suscitadas por la enfermedad.
- **La expresión facial y gestual:** Una de las cuestiones que aquí mas nos interesa es, sin duda, la expresión del dolor, a través de gestos de la cara. Existe evidencia de que el control de la expresión facial de dolor puede servir para reducir el propio dolor, debido al rol mediador que la expresión facial posee en la experiencia de las emociones. <sup>(49)</sup>

#### 2.4.2. ATENCIÓN DE ENFERMERÍA CON CALIDAD

En relación al concepto de calidad de atención, hay gran diversidad de definiciones. Alguna defines la calidad como política de su organización, se trata de aportar la mejora de su calidad como política de su organización se trata de aportar la mejora de la calidad de atención como estrategias para elevar la calidad

de vida de la población, citando como ejemplo, el desarrollo de programas de capacitación y educación permanente. otras establecen la calidad como principio de la práctica profesional definida en su propia ley: "la orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, familia y comunidad, fundamentalmente en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona como usuario del servicio de enfermería y de salud, así como a través de la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio".<sup>(50)</sup>

Las acciones de enfermería basadas en el conocimiento científico deben estar dirigida a resolver oportunamente problemas que impidan otorgar el mayor beneficio posible, lo cual se lograra a través de los cuidados oportunos, en el momento indicado y requerido, así mismo mediante una atención segura, basada en el mayor beneficio para el paciente, libre de daño físico, emocional o social; incluyendo en todo momento la calidez (trato humano). La calidad y calidez en los cuidados se logran desde el primer momento que se da la relación enfermera paciente, a través de una buena comunicación y elaboración de diagnósticos precisos, cubriendo las necesidades biopsicosocial y espiritual del usuario.<sup>(51)</sup>

### **2.4.3. CALIDAD DE ENFERMERÍA**

Es el grado de excelencia o la capacidad de entregar el servicio propuesto en la atención de la enfermera (o) para prestar ayuda eficiente y efectiva al paciente hospitalizado. El concepto de calidad incluye los aspectos: logros de metas o estándares predeterminados, incluir los requerimientos del cliente en la determinación de las metas; considerar la disponibilidad de los recursos en la fijación de la metas y reconoce que siempre hay aspectos por mejorar.<sup>(52)</sup>

Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar el usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes. Constituye un referente esencial para la calidad de atención de la salud requiere las siguientes condiciones:

- ✓ Capacidad efectiva de influencia en la toma de decisiones.
- ✓ Liderazgo de enfermería para intervenir con pertinencia en el cambio de actitud de las enfermeras en las instituciones de salud.
- ✓ Desarrollo de habilidades para comprender y analizar la realidad o contexto.
- ✓ Elementos fundamentales en la calidad de enfermería.
- ✓ Continuidad de los cuidados.
- ✓ Atención a base de estándares.
- ✓ Evaluación permanente de la atención.
- ✓ Medición del impacto y resultados a través de indicadores validos y sensibles.
- ✓ Organización de la atención de enfermería bajo una normativa legal que garantice la autonomía e independendencia en el ámbito de nuestro ejercicio.
- ✓ Orientación del recurso humano de enfermería hacia la profesionalización.

La calidad se brinda a través de las características del lugar en el que se proporciona el servicio incluye las condiciones físicas, de limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado.

Y también a través de los conocimientos y habilidades de la enfermera que le permitan brindar cuidados en forma oportuna, continúa y libre de riesgos de acuerdo a las necesidades del usuario lo que lleva a la satisfacción del usuario frente a la atención recibida por el profesional de enfermería.

## 2.5. DEFINICION DE TERMINOS:

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

**Expectativas del usuario.-** Es la conformidad del usuario con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio de emergencia facilitados por el profesional de enfermería en la satisfacción de sus necesidades.

**Percepciones del usuario.-** Es la valoración que realiza el conformidad de! usuario con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio de emergencia facilitados por el profesional de enfermería en la satisfacción de sus necesidades.

**Atención de enfermería.-** Conjunto de acciones fundadas en la dimensión expectativas y percepciones orientadas a satisfacer las necesidades de tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio de emergencia.

**Salud.-** Estado del individuo o conjunto de individuos que se caracteriza por el completo bienestar físico, mental y social y no solamente por la ausencia de enfermedades. La salud humana es un conjunto real de estados dinámicos, individuales y socialmente aceptables, de bienestar físico – mental y de capacidad para actuar con eficacia en las condiciones y circunstancias de una situación concreta.

**Eficacia en salud.-** Se define como el objetivo del servicio de salud sobre los usuarios del mismo. Si el objetivo de un servicio es curar, su eficacia se mide en términos de los pacientes atendidos que logran su curación.<sup>(53)</sup>

**Atención de la salud.-** Es el cuidado que reciben los individuos, las familias y la comunidad, para satisfacer sus necesidades de salud (necesidades reales, percibida o no por la población), por parte de las familias, las instituciones y el estado.

**Cliente hospitalizado.-** El sector salud considera a aquella persona que tiene un promedio de permanencia en el servicio no menor de 72 horas (tres día de hospitalización).

Es el proceso de adaptación a un nuevo ambiente surge en la persona expectativas de cómo y cual sea la atención que recibirá, debido a que en algunos casos será la primera vez en que acude a un establecimiento de salud, en la relación entre el prestador de servicios y el cliente es clave para determinar si su opinión es positiva o negativa frente al servicio y a la atención que recibió.<sup>(54)</sup>

**Comunicación** – Proceso de intercambio verbal, escrito o verbal para transmitir y conocer criterios, informaciones, pensamientos, aspiraciones, etc. la comunicación es el elemento indispensable de cualquier forma de organización, de ella depende, en mayor o menor grado la dirección, la coordinación y la comprensión de los individuos agrupados en el ente económico que se trate; la comunicación implica un sistema de información escrita u oral, formal, de arriba hacia abajo o viceversa, entre dos o más individuos.

**Confianza.**- En la teoría de la inferencia se entiende por confianza el grado hasta el cual la misma prueba o procedimiento suministra idéntico resultado, ya sea lo largo del tiempo o relazando observaciones diferentes.

**Cortesía.**- Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto.

**Deseo.**- Se define como la voluntad de satisfacer de una manera específica una necesidad.

**Discrepancia.**- Diferencia desigualdad que resulta de la comparación de las cosas entre sí. Disentimiento personal en opiniones o conducta también conceptualizado como las ocurrencias específicas y otra norma específicas y otras normas de inspección, llamándoseles también defectos.

**Eficacia en salud.**- Se define como la relación existente entre el resultado logrado por una actividad, programa o servicio y el esfuerzo que se ha desarrollado (en términos de gastos en recursos e insumos) para alcanzar ese resultado.

**Servqual.**- Herramienta de medición de calidad de servicios basado en un cuestionario diseñado en forma genérica, que se puede aplicar a cualquier tipo de organización de servicios, con el objeto de evaluar la diferencia entre las percepciones de las expectativas de calidad del cliente.

Al aplicarse Servqual mide:

- Lo que desean los consumidores de ese establecimiento beneficios ideales.

- Lo que encuentran los consumidores en este establecimiento beneficios descriptivos.
- Calcula brechas de instalaciones específicas.
- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave. <sup>(55)</sup>



**III.- VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INDICE</b>	
<p><b>Satisfacción de las madres de niños hospitalizados:</b></p> <p>Es la complacencia de las usuarias con la atención recibida por el profesional de enfermería.</p> <p>Se da cuando las usuarias perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y expectativas.</p>	<p><b>DIMENSIÓN 1:</b></p> <p><b>ELEMENTOS TANGIBLES</b></p> <p><b>Infraestructura</b></p>	<p>1. Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados.</p>	<p><b>Siempre</b> 2</p> <p><b>A veces</b> 1</p> <p><b>Nunca</b> 0</p>	
		<p>2. Los ambientes se encuentran en condiciones óptimas.</p>	<p><b>Siempre</b> 2</p> <p><b>A veces</b> 1</p> <p><b>Nunca</b> 0</p>	
		<p>3. Cuenta con instalaciones sanitarias.</p>	<p><b>Siempre</b> 2</p> <p><b>A veces</b> 1</p> <p><b>Nunca</b> 0</p>	
		<p><b>Equipo y Mobiliario</b></p>	<p>1. Cuenta con equipos modernos.</p>	<p><b>Siempre</b> 2</p> <p><b>A veces</b> 1</p> <p><b>Nunca</b> 0</p>
			<p>2. Los ambientes del servicio son limpios cómodos y acogedores.</p>	<p><b>Siempre</b> 2</p> <p><b>A veces</b> 1</p> <p><b>Nunca</b> 0</p>
			<p>3. Cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.</p>	<p><b>Siempre</b> 2</p> <p><b>A veces</b> 1</p> <p><b>Nunca</b> 0</p>
	<p><b>Personal de Enfermería</b></p>		<p>1.El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a</p>	<p><b>Siempre</b> 2</p> <p><b>A veces</b> 1</p> <p><b>Nunca</b> 0</p>

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
	<b>Materiales de Comunicación</b>	las normas.	<b>Siempre 2</b>
		2. El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia.	<b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
		3. El personal de enfermería trabaja en equipo.	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	1. La señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
		2. Las ayudas visuales son atractivas.	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
		3. Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal.	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
		1. La enfermera se preocupa por conocer los problemas y necesidades de su niño.	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
		2. La enfermera le da tiempo para que Ud. Exprese su opinión.	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>



VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
	<b>DIMENSIÓN 3:</b>	<b>3.</b> La enfermera tiene	<b>Siempre 2</b>
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	paciencia al momento de atenderla.	<b>A veces 1</b>
		<b>Nunca 0</b>	
		<b>1.</b> La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño.	<b>Siempre 2</b>
			<b>A veces 1</b>
			<b>Nunca 0</b>
		<b>2.</b> La enfermera le explica a Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos y la administración el tratamiento.	<b>Siempre 2</b>
			<b>A veces 1</b>
			<b>Nunca 0</b>
	<b>DIMENSIÓN 4:</b>	<b>3.</b> La enfermera tiene	<b>Siempre 2</b>
	<b>SEGURIDAD</b>	conocimientos	<b>A veces 1</b>
		suficientes para responder sus preguntas.	<b>Nunca 0</b>
		<b>1.</b> El comportamiento de la enfermera inspira confianza.	<b>Siempre 2</b>
			<b>A veces 1</b>
			<b>Nunca 0</b>
		<b>2.</b> Usted se siente seguro en manos de la enfermera.	<b>Siempre 2</b>
			<b>A veces 1</b>
			<b>Nunca 0</b>

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
	<b>DIMENSIÓN 5:</b>	<b>3. La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento o procedimientos que brinda a su niño.</b>	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
	<b>EMPATIA</b>	<b>1.La enfermera la escucha atentamente y la trata con amabilidad.</b>	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
		<b>2.La enfermera la atendió inmediatamente sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.</b>	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>
		<b>3.La enfermera muestra interés por las necesidades individuales de los pacientes.</b>	<b>Siempre 2</b> <b>A veces 1</b> <b>Nunca 0</b>

#### IV. OBJETIVOS GENERALES

##### 4.1. OBJETIVOS GENERALES

Determinar la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría, sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón - 2013.

##### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ∞ Identificar los elementos en términos de: Elementos Tangibles (infraestructura, equipo y mobiliario, personal de enfermería, materiales de comunicación), que producen satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría.
- ∞ Identificar los elementos en términos de: Fiabilidad, que producen satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría.
- ∞ Identificar los elementos en términos de: Capacidad de Respuesta, que producen satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría.
- ∞ Identificar los elementos en términos de: Seguridad, que producen satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría.
- ∞ Identificar los elementos en términos de: Empatía; que producen satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría.

## V.DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal, tiene como objetivo describir la satisfacción de las madres de los niños hospitalizados en el servicio de Pediatría, del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno sobre la Atención de Enfermería.

**Descriptivo:** Porque permitió describir la satisfacción de las madres con la Atención de Enfermería en el Servicio de Pediatría. <sup>(56)</sup>

**De corte Transversal:** Porque el estudio de la variable se realizó en un determinado tiempo. <sup>(57)</sup>

**Cuyo Diseño es:**

El diseño que se aplicara será descriptivo simple, cuyo diagrama y forma de investigación es el siguiente:

M → O

**Dónde:**

**M:** Representa a la población de muestra

**O:** Representa toda información, recolectada sobre la satisfacción del paciente de las madres de los niños hospitalizados en pediatría.

### 5.2. ÁMBITO DE ESTUDIO.

El presente estudio se realizó en la ciudad de Puno ubicado a una altitud promedio de 3828 m.s.n.m. en la zona sur de la ciudad de Puno. Específicamente

en las instalaciones del servicio de Pediatría del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, que se encuentra ubicado en la Av., El Sol Barrio Victoria, con una extensión total de 45, 683.72 metros cuadrados, con un área construida total de 7.767 metros cuadrados.

Sus límites son:

- ✓ **Por el norte:** con el Jr Ricardo Palma.
- ✓ **Por el sur:** con el Jr José Antonino Encinas.
- ✓ **Por el este:** con Av. El Sol.
- ✓ **Por el oeste :** con los Jirones Ica y Tacna

El HMNB tiene una antigüedad de 47 años y una capacidad de 250 camas. los servicios que ofrece a la población urbana y rural son de atención preventiva curativa y de rehabilitación los servicios básicos que ofrece son: Cirugía, Medicina, Gineco-Obstetricia, Pediatría, Neonatología, Neuro Cirugía, Rayos X, Emergencia, Sala de Operaciones, Consultorios Externos y los diferentes programas.

El Servicio de Pediatría se encuentra ubicado en el segundo piso en la parte central entre los servicios de Medicina "A" de especialidades a la izquierda y a la derecha el servicio de Medicina "B" del hospital Manuel Núñez Butrón cuenta con 14 ambientes de ellos 7 son destinados para la hospitalización de pacientes, cada uno con 3 camas respectivamente los cuales están clasificados por especialidades de la siguiente manera: Eda(1,2,3), Ira I(4,5,6), Ira II(7,8,9), Escolares(10,11,12) Unidad De Aislados(13,14,15) Unidad De Cuidados(16,17,18) y Unidad De Cuidados Intermedios(19,20,21), lo que hacen un total de 21 camas y los demás ambientes están destinados para: Tópico, Estación De Enfermería, Oficina para Médicos y Servicios Higiénicos.

### **5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.**

**5.3.1. POBLACIÓN:** La población de estudio estuvo conformada por 80 madres de los niños hospitalizados, según el libro de ingresos - egresos del servicio de Pediatría del Hospital Manuel Núñez Butrón 2013.

**5.3.2. MUESTRA:**

La muestra de estudio estuvo constituida por 20 madres de niños que se encuentran hospitalizados en el servicio de Pediatría. Los que fueron determinados con la siguiente formula.

**Formula:**

$$N = \frac{N}{1+(N \times E)}$$

N= Tamaño de población Total

E= Error absoluto aceptado (0.05).

n= Tamaño de muestra preliminar.

**a) Reemplazando:**

$$n = \frac{100}{1+(100 \times 0.05)} = \frac{100}{1+(5)} = 16.66 = 17$$

**CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Madres que acuden a los servicios de hospitalización de pediatría.
- Madres mayores de 18 años.
- Madres de niños hospitalizados con un tiempo no menor de 3 días.

**CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Madres menores de 18 años.
- Usuarias que en el momento de la aplicación del cuestionario se sienten somnolientas.
- Usuarios que no quieren colaborar con la entrevista.

**CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO**

Las madres se caracterizaron por ser en su mayoría adultas jóvenes, a su vez son madres con grado de instrucción secundaria completa. En su mayoría procedentes de zonas rurales, desempeñando diferentes ocupaciones siendo más de la mitad

amas de casa seguido de independientes (artesanas y comerciantes) y una mínima cantidad de empleados públicos. (Anexo N°2)

## 5.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 5.4.1. TÉCNICA:

Se utilizó la técnica de encuesta individualizada en donde cada madre fue guiada personalmente, para poder preparar un ambiente de confianza y aclarar alguna duda de la encuesta empleada y así obtener una información veraz y adecuada acerca de la satisfacción de las madres sobre la Atención de Enfermería del servicio de Pediatría del Hospital Manuel Núñez Butrón 2013.

### 5.4.2. INSTRUMENTO:

Se utilizó la encuesta para la obtención de datos de la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería del hospital Manuel Núñez Butrón – 2013. La cual fue diseñada para este propósito, consta de 24 ítems con respuestas de alternativa múltiple dividida de la siguiente forma: (Anexo N°1).

Este instrumento está conformado por las siguientes partes:

**1ra Parte:** Encabezamiento

**2da Parte:** Datos generales sobre la población de estudio

**3ra Parte:** Mide 5 dimensiones. De la siguiente manera:

Dimensión 1: Elementos Tangibles

- Infraestructura
- Equipos y Mobiliario
- Apariencia del personal de enfermería
- Materiales de Comunicación

Dimensión 2: Fiabilidad

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Dimensión 4: Seguridad

Dimensión 5: Empatía

Se realizó previamente una Prueba Piloto a 10 madres de niños hospitalizados, para la percepción de sus respuestas y de esta manera identificar los posibles errores que pueda existir en la encuesta. Los resultados determinaron en cuanto a la redacción reformular las siguientes dimensiones, para la mejor comprensión de las madres y de esta manera obtener respuestas fiables.

En la **Dimensión 1: Elementos Tangibles**, se realizó una reorganización de la estructura, dividiéndolos en indicadores según la operacionalización de variables, para que este completa, ordenada y precisa. Dando como resultado:





Antes de la Prueba Piloto	Después de la Prueba Piloto
<p data-bbox="326 281 751 312">Dimensión 1: elementos tangibles</p> <p data-bbox="326 390 784 422">1. Cuenta con ambiente adecuados</p>	<p data-bbox="865 281 1386 365"><b>Dimensión 1: elementos tangibles infraestructura:</b></p> <p data-bbox="865 390 1386 474">1. Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados</p> <p data-bbox="865 499 1149 531"><b>Equipo y mobiliario:</b></p> <p data-bbox="865 556 1386 808">1. Cuenta con equipos modernos 2. Los ambientes del servicio son limpios, cómodos y acogedores. 3. Cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención</p> <p data-bbox="865 833 1117 865"><b>Personal de salud:</b></p> <p data-bbox="865 890 1386 1247">1. El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a las normas. 2. El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia. 3. El personal de enfermería trabaja en equipo.</p> <p data-bbox="865 1272 1268 1304"><b>Materiales de Comunicación:</b></p> <p data-bbox="865 1329 1386 1629">1. Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes. 2. Las ayudas visuales son atractivas 3. Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal.</p>

En la **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**, se realizó reajustes y cambios de términos para que sean más comprensibles como se observa a continuación:

Dimensión 3: capacidad de respuesta	Dimensión 3: capacidad de respuesta
<p>1.La enfermera ofrece un servicio rápido a sus clientes</p> <p>2.El personal de enfermería le comunican cuando harán y concluirán acciones específicas.</p> <p>3.La enfermera tiene conocimientos suficiente para responder sus dudas.</p>	<p>1.La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño.</p> <p>2.La enfermera le explica a Ud. con palabras fáciles de entender los procedimientos, y la administración de tratamiento que realizan en el cuidado de su niño</p> <p>3.La enfermera tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas</p>

En la **Dimensión 4: Seguridad**, se realizó cambio de términos y se profundizo las preguntas, ya que las usuarias no comprendían las preguntas:

Dimensión 4:seguridad	Dimensión 4: seguridad
<p>1. El comportamiento de la enfermera transmite confianza.</p> <p>2. Ud se siente seguro en manos de la enfermera.</p> <p>3. La enfermera muestra seguridad al momento de administrar el tratamiento.</p>	<p>1.El comportamiento de la enfermera inspira confianza</p> <p>2.Usted se siente seguro en manos de la enfermera</p> <p>3. La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento que brinda a su niño.</p>

De igual manera en la **Dimensión 5: Empatía**, se realizaron cambios en los ítems ya que las madres manifestaron que no comprendían y que las confundía, el cual dio como resultado:

Dimensión 5: empatía	Dimensión 5: empatía
<p>1.La enfermera es siempre amable con usted.</p> <p>2.La enfermera se preocupa por los intereses suyos.</p> <p>3. La enfermera da una atención individualizada.</p>	<p>1. La enfermera la escucha atentamente y le trata con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>2.La enfermera muestra interés por las necesidades individuales de su niño.</p> <p>3.La enfermera la atendió inmediatamente, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa</p>

### 5.5. LOS PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se realizó las siguientes actividades en las diferentes fases:

#### 5.5.1. COORDINACIÓN.

- Se solicitó al Director del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno la autorización para la ejecución del presente trabajo de investigación.
- Se obtuvo la carta de autorización por parte de la jefatura de enfermera.
- Se coordinó con la Jefatura del Departamento de Enfermería de dicho nosocomio, para poner en conocimiento los objetivos de la investigación y de esta manera se obtuvo las facilidades del caso. Así mismo se coordinó con la Supervisora y Enfermera jefe del Servicio de pediatría para solicitar la información de las madres de los niños hospitalizados.

#### 5.5.2. EJECUCIÓN

- Para recolección de datos se asistió en los horarios de visita, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la investigación.

- Previamente se preparó un ambiente de confianza, haciéndose conocer los motivos del trabajo de investigación, luego se procedió a la entrega de la encuesta a las madres de los niños hospitalizados seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión para la obtención de datos.
- La aplicación del instrumento duro aproximadamente 30 minutos para cada madre de los niños hospitalizados.

### 5.5.3. EVALUACIÓN

Al finalizar la recolección de datos, fueron enumerados para luego ser analizados.

Para la calificación de la encuesta, se asignó puntajes a cada ítem de la siguiente manera:

#### **CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Para determinar la satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de Pediatría se consideró tres categorías: Siempre, A Veces y Nunca.

**Siempre** = 2 Puntos.

**A Veces** = 1 Puntos.

**Nunca** = 0 Puntos

- Un puntaje de 2 indica Satisfacción Completa
- Un puntaje de 1 indica Satisfacción Media
- Un puntaje de 0 indica Insatisfacción

El instrumento tiene 24 ítems del cual el puntaje obtenido por cada madre será sumada para obtener un puntaje total, con la operación de respuesta en escala tipo lickert

El puntaje total del instrumento es de 48 puntos.

Donde el puntaje total del instrumento es:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	PUNTAJE TOTAL
Satisfacción Completa	33 a 48 puntos.
Satisfacción Media	17 a 32 puntos.
Insatisfacción	Menos de 16 puntos.

### 5.6. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Para el procesamiento de datos se realizó las siguientes actividades:

- Se organizó los datos obtenidos, según número de entrevista.
- Se codificó los datos de la encuesta.
- Los datos fueron sistematizados en el programa de Excel
- Se elaboró cuadros estadísticos y gráficos de información según objetivos trazados.
- Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva porcentual.

#### Análisis De Datos

Para el análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva porcentual.

Fórmula

$$P = \frac{X}{N} \times 100$$

Dónde:

P = Porcentaje

X = Tamaño de muestra

N = Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la Atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno – 2013.

## VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## CUADRO N° 1

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN  
PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL  
MANÚEL NÚÑEZ BUTRÓN – 2013**

<b>SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfacción Completa	7	35
Satisfacción Intermedia	11	55
Insatisfacción	22	10
Total	20	100

**FUENTE:** Encuesta elaborada y aplicada por la investigadora.

En el cuadro se observa que el 55% de las madres tienen una satisfacción intermedia sobre la Atención de Enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno, seguida con el 35% de madres con satisfacción completa y finalmente un 10% de las madres manifiestan insatisfacción. De los resultados se desprende que la satisfacción de las madres es intermedia, comparando los resultados con el estudio de MAMANI PANDIA, G. (2006); se puede advertir que existe similitud por que la madre esta con una satisfacción intermedia, pese a que mediante el PROYECTO (2000) se han implementado herramientas e instrumentos para medir la satisfacción de la usuaria (encuestas de sala, buzones de sugerencia etc.) de un tiempo a esta parte no es sostenible, debido a que el personal ha descuidado esta tarea; de conocer las opiniones de las madres ya que la satisfacción de la madre requiere ser analizada, socializada permanentemente por el personal por los constantes cambios que esta sufre, con el fin de resolver las necesidades,

inquietudes, reclamos, sugerencias de parte de la madre, mejorando hacia la atención, lo que posibilita al incremento de la demanda en el servicio, en beneficio de la salud del niño, cabe resaltar que lograr la satisfacción de las madres no solo depende de la atención brindada en el servicio, sino que también influye en el entorno la dotación de insumos, etc.

Por su parte COTACALLAPA, E. (2009) afirma que uno de los grandes problemas que encara toda institución de salud es, el de mejorar la calidad de atención. Las madres son responsables de llevar a su niño al hospital pero al no ser cubiertas sus expectativas, ven el servicio con desconfianza y como respuesta ya no llevan al niño para completar su tratamiento. A pesar de haberse realizado cambios en el sistema de salud, en la actualidad la atención de las madres que solicitan atención en el servicio de pediatría sigue siendo deficiente.

MINSA (PROYECTO 2000) afirma que; cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas de la usuaria conduce a: reforzar hábitos de salud existentes, asimilar nuevos hábitos de salud existentes y descartar otros, interiorizar el uso del servicio como beneficio a la salud, practicar conducta preventiva, que la madre regrese al servicio, seguir las instrucciones del proveedor de servicios por lo tanto el servicio de pediatría permite lograr la motivación y sensibilización de la madre para mejorar la calidad de Atención de Enfermería y garantizar la prevención de enfermedades inmune prevenibles del niño.

En cuanto a la atención de enfermería los resultados dieron satisfacción intermedia pues las madres no a un cubierto en su totalidad sus expectativas ya que la enfermera no aborda las inquietudes de la madre, la calidad de atención, depende de

su interacción con el personal de salud atributos tales como el buen trato, la accesibilidad a la atención y sobre todo que tenga el servicio que espera. La satisfacción es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo. También se puede definir a la satisfacción como un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales.

Según BARBARA ZAS, 2000, la satisfacción: es un indicador de excelencia en la prestación de servicios, la satisfacción se encuentra íntimamente ligado a la calidad, y la calidad es algo innato al hombre.

Por ello la satisfacción de las usuarias sobre la atención recibida es la complacencia que se da cuando las usuarias perciban o sientan que la enfermera da solución problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y expectativas.

Finalmente la atención de enfermería se encuentra con una satisfacción intermedia por parte de las madres lo que lleva a disminuir las expectativas de las usuarias, a reforzar la salud existente, asimilar nuevos hábitos y descartar otros, interiorizar el uso del servicio como beneficio a la salud.

Entonces la madre es la persona más exigente que busca una atención satisfactoria para obtener respuesta en la resolución de problemas, por ello las usuarias son las que evalúan la calidad de un servicio considerando no solo, el producto final, sino el proceso de la atención.



**CUADRO N°2**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN - 2013.**

DIMENSION DE ELEMENTOS TANGIBLES	S.COMPLETA		S.INTERMEDIA		INSATISFACCION		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>10.0</b>	<b>50</b>	<b>8.7</b>	<b>43</b>	<b>1.3</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
1.Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados.	6	30	12	60	2	10	20	100
2.Los ambiente se encuentran en condiciones óptimas.	4	20	14	70	2	10	20	100
3.Cuenta con instalaciones sanitarias.	20	100	0	0	0	0	20	100
<b>EQUIPO Y MOBILIARIO</b>	<b>8.3</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>53</b>	<b>1.0</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
1.Cuenta con equipos modernos.	7	35	10	50	3	15	20	100
2. los ambientes del servicio son limpios, cómodos y acogedores.	7	35	13	65	0	0	20	100
3.cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.	11	55	9	45	0	0	20	100
<b>PERSONAL DE ENFERMERIA</b>	<b>18.7</b>	<b>93</b>	<b>1.3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
1.El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a las normas.	20	100	0	0	0	0	20	100
2.El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia.	16	80	4	20	0	0	20	100
3.El personal de enfermería trabaja en equipo.	20	100	0	0	0	0	20	100
<b>MATERIALES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>5.3</b>	<b>27</b>	<b>6.7</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
1.Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas)son adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	8	40	10	50	2	10	20	100
2.Las ayudas visuales son atractivas.	7	35	9	45	4	2	20	100
3.Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal.	0	0	2	10	18	90	20	100

**FUENTE:** Encuesta elaborada y aplicada por la investigadora.

En el cuadro se observa en la dimensión elementos tangibles una satisfacción media como se detalla a continuación.

Categoría 1: **infraestructura:** que el 70% de las madres se encuentran con satisfacción intermedia en el ítem 1: Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados. Seguido de un 60%, de satisfacción intermedia en el ítem 2: Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados y finalmente un 100% de madres están satisfechas en el ítem 3: cuenta con instalaciones sanitarias.

Categoría 2: **Equipo Y Mobiliario** que el 65% de las madres presentan satisfacción intermedia, en el ítem 1: los ambientes son limpios cómodos y acogedores, seguido de un de un 50% de madres que presentan satisfacción entremedia en el ítem 2: cuentan con equipos modernos y un 45% de madres manifiestan satisfacción intermedia en el ítem 3: cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención. Categoría 3: **Personal De Enfermería** el 100% de las madres muestran satisfacción completa en el ítem 1: El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a las normas, seguido de un 80% de madres con satisfacción completa en el ítem 2: El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia, y finalmente un 100% de madres muestran satisfacción completa en el ítem 3: El personal de enfermería trabaja en equipo.

Categoría 4: **Materiales De Comunicación** con un 50% de madres con satisfacción intermedia en el ítem 1: Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes. Seguido de un 45% e madres que manifiestan satisfacción intermedia en el ítem 2: las ayudas visuales son

atractivas y finalmente un 90% de insatisfacción por parte de las madres en el ítem 3: les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal.

Según comparaciones con el trabajo de investigación de MAMANI PANDIA, G. (2005) sus resultados se muestran con respecto a este elemento de satisfacción que las expectativas de las madres fueron cubiertas en forma parcial. Los resultados del presente trabajo son inquietantes ya que un profesional tiene que tener en claro lo que tiene que hacer y no hacer, cuando sucede lo contrario se provoca una fila de competencias por parte del profesional de enfermería, el personal de enfermería debe de entender que brindar una atención al usuario no significa hacerle el favor. Además para la madre estar satisfecha influye también el ambiente donde es atendida la madre y su niño, estas deben brindar la comodidad, la apariencia y visualización del servicio. Según el MINSA PROYECTO (2000) afirma que; las usuarias se sienten satisfechas, cuando el proveedor que las atiende es un buen profesional, eficiente, que acierta en los diagnósticos y el tratamiento que les ofrece. La usuaria siente respeto y reconocimiento hacia el proveedor que soluciona el problema de salud. Además respecto a los elementos tangibles dicen; que estos se refiere a lo agradable que resulta para la madre el ambiente donde recibe la prestación, comprende aspectos visuales como, la limpieza, señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud; y otros de carácter psicológico directamente comprometidos con el respeto a la persona.

Según los resultados de esta dimensión las madres refieren que el ambiente donde son atendidas no cubren las expectativas de la usuaria ya que las habitaciones del servicio de salud son muy pequeñas y a su vez no están implementados con los

materiales necesarios y son apáticos. Por su parte el MINSA PROYECTO (2000) afirma que en este elemento; las usuarias se sienten satisfechas de recibir explicaciones o información detallada sobre el estado de salud del niño. Esta información deberá apoyarse en diversos materiales informativos como: rotafolios, afiches, carteles explicativos y otros que estén al alcance de los proveedores tomando en cuenta este resultado insatisfactorio en la pregunta "Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal, "habría que hacer un hincapié y reforzar esta deficiencia por parte del Profesional de Enfermería. Entonces esto lleva a:

En infraestructura: los resultados muestran que las madres tienen una satisfacción intermedia pues los ambientes no son totalmente adecuados y acondicionados ni se encuentran en condiciones óptimas. Según el MINSA PROYECTO 2000. La infraestructura es necesaria para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. Pues las madres perciben un ambiente pequeño e incómodo para realizar los cuidados de su niño, esto debido a que la mayoría proviene de zonas rurales y acuden al hospital con demasiados objetos personales, lo que hace que se sientan incomodas en dicho servicio.

En equipo y mobiliario: Los resultados muestran que las madres tienen una satisfacción intermedia, ya que los materiales de atención en algunos casos son antiguos, no se encuentran en condiciones óptimas y a su vez son escasos. Un indicador de satisfacción en los servicios es contar con equipos y tecnología moderna que permitan brindar una atención oportuna a los usuarios

Según el MINSA PROYECTO 2000 el equipo y mobiliario son los recursos, físicos y tecnológicos que determinan la capacidad resolutive de la oferta de servicios. Teniendo, un nivel tecnológico referido al grado de especialización y tecnificación de los recursos necesarios.

En el Personal de Enfermería: los resultados presentan satisfacción completa por las madres, esto quiere decir que la enfermera se encuentra uniformada según las normas tiene una apariencia limpia y su trabajo lo realiza equipo. Si una persona que presta servicios en este caso de enfermería tiene una apariencia que agrade al usuario obtendrá su confianza y le permitirá desempeñarse sin ningún problema,

Según el MINSA PROYECTO 2000 debe existir apariencia de homogeneidad en la atención de los prestadores, es decir que poseen una forma de identificarse normada.

Una vestimenta similar. Actualmente, los prestadores de salud visten un uniforme de un color específico según sea su especialidad (enfermeras, técnicos, médicos, etc.,). Esto es positivo, pues ayuda a la rápida identificación de sus funciones y conocimientos.

En materiales de comunicación los resultados son de insatisfacción por las madres, esto quiere decir que las señalizaciones son inadecuadas, que las ayudas visuales no son atractivas, resaltando que no les brindan material que refuerce la información brindada, lo que hace que el servicio sea insatisfactorio y apático. Según el MINSA PROYECTO 2000 los materiales de comunicación. Son materiales de apoyo para las consultas, que ayuden a la eficacia de la atención y optimicen la calidad del ambiente. Además ayudan mucho a lograr el impacto positivo de la calidad de atención a los clientes.

En conclusión de los materiales de comunicación, los resultados son de insatisfacción por parte de las madres esto quiere decir que los materiales de comunicación son deficientes esto dificultara a tomar medidas de prevención y cambiar estilos de vida.

Las madres se sentirán más seguras si reciben algún material informativo que refuerce la información verbal que reciben. Esto es un sinónimo de la calidad de atención. Además ayudan mucho a lograr el impacto positivo de la calidad de atención a los clientes.

Finalmente en cuanto a los elementos tangibles los resultados dan satisfacción intermedia pues la infraestructura, el equipo y mobiliario, personal de enfermería y materiales de comunicación. No satisfacen las expectativas de la madre al momento de la hospitalización de su niño lo cual crea desconfianza y esto afecta la atención que se brinda, esto traerá como consecuencia que las madres no acudan al hospital. Los elementos tangibles son los recursos que usa el proveedor para contribuir a formar una percepción positiva en el servicio brindado.

Las madres no pueden "ver la atención" pero si sus elementos tangibles, es decir sus recursos observables, que son indicios de una atención de calidad. Es responsabilidad de los prestadores administrar y mantener bien estos elementos para dar una atención satisfactoria.

## CUADRO N° 3

**SATISFACCIÓN DE LA MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN  
PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA  
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ  
BUTRÓN – 2013.**

DIMENSIÓN  FIABILIDAD	S.COMPLETA		S.INTERMEDIA		INSATISFACCIÓN		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.La enfermera se preocupa por conocer los problemas y necesidades de su niño.	4	20	5	25	11	55	20	100
2.La enfermera le da tiempo para que Ud. Exprese su opinión	5	25	5	25	10	50	20	100
3.La enfermera tiene paciencia al momento de atenderla.	5	25	5	25	10	50	20	100

**FUENTE:** Elaborada y aplicada por la investigadora.

En el cuadro se observa que el 55% de madres muestran insatisfacción en la pregunta: La enfermera se preocupa por conocer los problemas y necesidades de su niño, seguido de un 50% de madres que muestran insatisfacción en la pregunta: la enfermera le da tiempo para que usted exprese su opinión. Y finalmente un 50% de madres que muestran insatisfacción en la pregunta: la enfermera tiene paciencia en atenderla.

Los resultados nos indican, un predominio de insatisfacción en las madres, según los resultados con la investigación de MAMANI PERALES, D. (2002) podemos afirmar que los resultados son de suma preocupación pues los resultados no difieren; esto se debe a que personal que labora en dicho servicio a un no considera

al usuario como un ser integral Bio -psicosocio- espiritual, probablemente sea por la rutina y los años de desempeño laboral, hecho que se sustenta en lo que se refiere el MINSA PROYECTO (2000) al interior de este elemento de insatisfacción identificamos los siguientes componentes: las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes entre el proveedor y la madre, las actitudes abiertas y sensibles del proveedor hacia las necesidades de la usuaria, el trato digno y respetuoso, dicho proyecto afirma que, un cliente tiene satisfacción ante todo, por las oportunidades que tiene de intercambio de mensajes con el prestador de servicios y por el aspecto afectivo, predisposición, actitud.

Según datos recolectados en el servicio a la pregunta "la enfermera se preocupa por conocer las necesidades y problemas de su niño" la mayoría de las madres respondieron que no; el profesional de enfermería no solo debe preocuparse en administrar el tratamiento y explicar la reacción de este, sino que debe ver al niño de una perspectiva Bio psico-socio espiritual logrando así una atención más satisfactoria para la madre.

Los resultados indican un predominio de insatisfacción en las madres, pues perciben que la enfermera se muestra indiferente por conocer los problemas y necesidades su niño, no le permiten brindar su opinión y tienen poca paciencia en el momento de la atención. Según POTER, 2000. La fiabilidad se da cuando el proveedor debe mostrar que comprende la naturaleza y la intensidad del problema de la madre y mediante ello transmitir el mensaje del deseo sincero de comprender el significado de las preocupaciones de la madre.



En conclusión en la dimensión de fiabilidad se encuentra con insatisfacción debido a que el personal de enfermería no logra la confianza total de las madres dificultando la interacción enfermera - madre permitiendo solo una asistencia superficial más no integral. Ya que la enfermera no logra el intercambio de mensajes con la usuaria para un mejor entendimiento, no les brindan la libertad de hacer preguntas y contar los acontecimientos que ella cree que perjudican la salud de su niño, pocas veces se les responden con facilidad lo que lleva a crear una atmosfera de poca confianza. El personal de enfermería debe considerar que no todos los pacientes precisan el mismo tipo de cuidados, ni el mismo tipo de atención de enfermería, por ello es necesario que las acciones de enfermería sean de acuerdo a las necesidades de los mismos pacientes, poniendo todo por parte del personal para alcanzar la satisfacción de los pacientes en este caso las madres manifestando siempre un trato digno, respeto, amabilidad, paciencia etc.

## CUADRO N° 4

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN  
PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA  
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL HOSPITAL  
MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN – 2013.**

DIMENSIÓN	S.COMPLETA		S.INTERMEDIA		INSATISFACCIÓN		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.La enfermera brinda el tiempo necesario para contener sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño.	7	39	9	50	2	11	20	100
2.La enfermera le explica con palabras fáciles de entender el procedimiento y la administración del tratamiento, que realizan en el cuidado de su niño.	8	40	10	50	2	10	20	100
3.La enfermera tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas.	11	55	9	45	0	0	20	100

**FUENTE:** Elaborada y aplicada por la investigadora.

En el cuadro se muestra que el 50 % de las madres sienten satisfacción intermedia, en la pregunta: la enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño. Seguida con el 50% de madres que sienten satisfacción intermedia en la pregunta: la enfermera le explica a Ud. con palabras fáciles de entender los procedimientos y la administración del tratamiento, que realizan en el cuidado de su niño. Y finalmente con un 55% de madres con satisfacción completa en la pregunta: la enfermera tiene conocimientos suficientes

para responder sus preguntas. En relación al trabajo de investigación de MAMANI PERALES, D. (2002) donde la satisfacción se inclina al resultado insatisfactorio, a comparación del presente resultado de investigación refleja que el personal de enfermería proporciona a la madre una información casi eficaz sobre los beneficios de la atención brindada, logrando así que las madres tomen conciencia sobre la importancia de la atención y así eviten enfermedades inmunoprevenibles en sus menores niños.

Por su parte el MINSA PROYECTO (2000) afirma que en esta dimensión; las usuarias se sienten satisfechas de recibir explicaciones o información detallada sobre el estado de salud del niño.

También afirma que la información es un aspecto importante para la satisfacción de la madre, pues este se siente satisfecho de recibir explicaciones o información detallada sobre el diagnóstico, los exámenes o tratamientos que los prestadores de salud ofrecen. A pesar que los resultados son satisfacción intermedia se observó que en el servicio de Pediatría no se utiliza materiales educativos para el mejor entendimiento de las madres usuarias ya que según el concepto que nos proporciona el PROYECTO (2000) nos indica que la información debe apoyarse en lo que es materiales educativos.

Los resultados indican satisfacción intermedia en las madres pues perciben que la enfermera tiene la capacidad de contestar las dudas o preguntas de sobre el problema de salud de su niño, con palabras fáciles de entender. La calidad en enfermería se da a través de los conocimientos y habilidades de la enfermera que le permiten brindar cuidados en forma oportuna, continúa y libre de riesgos de acuerdo

a las necesidades del usuario lo que lleva a la satisfacción del usuario frente a la atención de enfermería. Según MENDOZA AQUINO 2006, la capacidad de respuesta se da cuando las usuarias reciben explicaciones o información detallada sobre el estado de salud de su niño a través de la calidad y cantidad de información recibida. En todos los casos se debe explicar a la madre los procedimientos, análisis, y tratamiento que se realiza a su niño.

Por lo tanto en la dimensión de capacidad de respuesta se encuentra una satisfacción intermedia porque a un la enfermera no da la importancia o no tiene el tiempo suficiente para explicar a la madre, el tipo de tratamiento, por qué se le está administrando y sobre todo le explique cuando inicia y cuando termina el procedimiento que se está efectuando a su niño Si esto cambiara habría una disposición y voluntad en el personal de enfermería para ayudar a la madre y proporcionar el servicio de una manera eficiente siempre que el proveedor se comunique con el usuario esto realizaría la atención brindada.

## CUADRO N° 5

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN  
PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA  
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ  
BUTRÓN – 2013.**

DIMENSION  SEGURIDAD	S.COMPLETA		S.INTERMEDIA		INSATISFACCÓN		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.El comportamiento de la enfermera inspira confianza.	12	60	8	40	0	0	20	100
2.Usted se siente seguro en manos de la enfermera.	15	75	5	25	0	0	20	100
3.La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento o procedimiento que brinda a su niño.	11	55	8	40	1	5	20	100

**FUENTE:** Elaborada y aplicada por la investigadora.

Se observa la predominancia de un 75% de satisfacción completa de las madres en la pregunta: Ud. se siente seguro en manos de la enfermera. Seguido de un 60% con satisfacción completa en la pregunta 1: el comportamiento de la enfermera inspira confianza y finalmente un 55% con satisfacción completa en la pregunta: la enfermera muestra seguridad en el momento de Administración del tratamiento que brinda a su niño. Enfrentando a un mínimo 5% de madres que están insatisfechas. La mayoría de Madres respecto a la dimensión de seguridad se sienten satisfechas sobre la atención de enfermería en relación con el estudio de la licenciada MAMANI PANDIA G.(2005) en donde encontramos una satisfacción parcial, en relación a lo acontecido en esta investigación esta situación es

gratificadora en donde ahora encontramos satisfacción completa en este aspecto la madre toma en cuenta la voluntad de trabajar de la enfermera y su desempeño libre de dudas en cuanto al campo de acción .

Dicho comentario es afirmado por el MINSA PROYECTO. (2000), manifestando que se han identificado algunas condiciones que tienen que ver con aquellos aspectos que faciliten que la madre del servicio se siente segura en relación con el proveedor.

Disponibilidad que hace referencia a satisfacción producida por la madre a partir de que los hechos de los proveedores atiendan bajo cualquier momento y circunstancia; inspirando así seguridad a las usuarias seguridad significa: "con esta persona no corro riesgo". También es importante señalar que las madres sienten seguridad cuando el proveedor del servicio le facilita el proceso de toma de decisiones; incentiva a la madre que haga preguntas y responda de manera clara y directa. La seguridad por parte del profesional de enfermería es esencial para que la madre usuaria se sienta segura de la atención que se brinda a su niño.

Los resultados indican una satisfacción completa de las madres pues se han cubierto todas sus expectativas del servicio brindado. Las acciones de enfermería están basadas en el conocimiento científico, deben estar dirigidas a resolver oportunamente problemas, lo cual se logran a través de los cuidados oportunos mediante una atención segura, libre de daño físico, emocional y social. La seguridad es la atención que se realiza con conocimiento y habilidad mostrada por el personal de salud para inspirar credibilidad y confianza; a través de la certeza que tiene el usuario de sentir que va a recibir una buena atención desde la primera vez que entra

en contacto con el proveedor. En los comportamientos que inspiran confianza, el conocimiento del tema, el trato agradable, a las dudas resueltas, al dominio del trabajo realizado y a la pertinencia de la información brindada. La calidad de enfermería, es el grado de excelencia o la capacidad de entregar el servicio propuesto en la atención de enfermería para prestar la ayuda eficiente y efectiva al usuario.

En conclusión en la dimensión de seguridad se encuentra una satisfacción completa de las madres engrandeciendo la calidad de atención de enfermería. La seguridad es la clave de la excelencia de la atención y está ligada a la competencia técnica. Si la usuaria se siente bien atendida desde la primera vez, esta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable. Esto permitirá una relación más cordial entre el personal de enfermería y las madres facilitando la comunicación y aumentando la seguridad en beneficio del niño hospitalizado siendo un indicador muy importante. El personal de enfermería tiene la responsabilidad de tener el suficiente conocimiento en relación a los cuidados que brinda a todos los usuarios.

## CUADRO N° 6

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS EN  
PEDIATRÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA  
DIMENSIÓN DE EMPATIA DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
– 2013.**

DIMENSION  EMPATIA	S.COMPLETA		S.INTERMEDIA		INSATISFACCIÓN		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.La enfermera la escucha atentamente y le trata con amabilidad, respeto y paciencia.	8	40	10	50	2	10	20	100
2. La enfermera la atendió inmediatamente, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	14	70	6	30	0	0	20	100
3.La enfermera muestra interés por las necesidades individuales de los pacientes.	7	35	10	50	3	5	20	100

**FUENTE:** Elaborada y aplicada por la investigadora.

En el cuadro se evidencia que el 50% de las madres tienen satisfacción intermedia: en la pregunta: la enfermera la escucha atentamente y la trata con amabilidad, respeto y paciencia. Seguida con el 70% de satisfacción completa de las madres en la pregunta: la enfermera la atendió inmediatamente sin importar su condición socio cultural o religiosa. Y finalmente un 50% de las madres se sienten satisfacción intermedia en la pregunta: la enfermera muestra interés por las necesidades individuales de los pacientes. Enfrentado con un 15% de insatisfacción por parte de las madres.



Con respecto al elemento empatía se observa que la satisfacción es media; comparando con los resultados de MAMANI PANDIA, G. (2009) sus resultados en cuanto a este elemento las expectativas por la atención brindada a la madre y al niño sobre la atención que brinda la enfermera son medianamente cubiertas; como se sabe uno de los aspectos importantes para brindar una atención de calidad, es la empatía para poder lograr un intercambio de mensajes e incorporar en el proceso de atención los saberes y conocimientos de la usuaria.

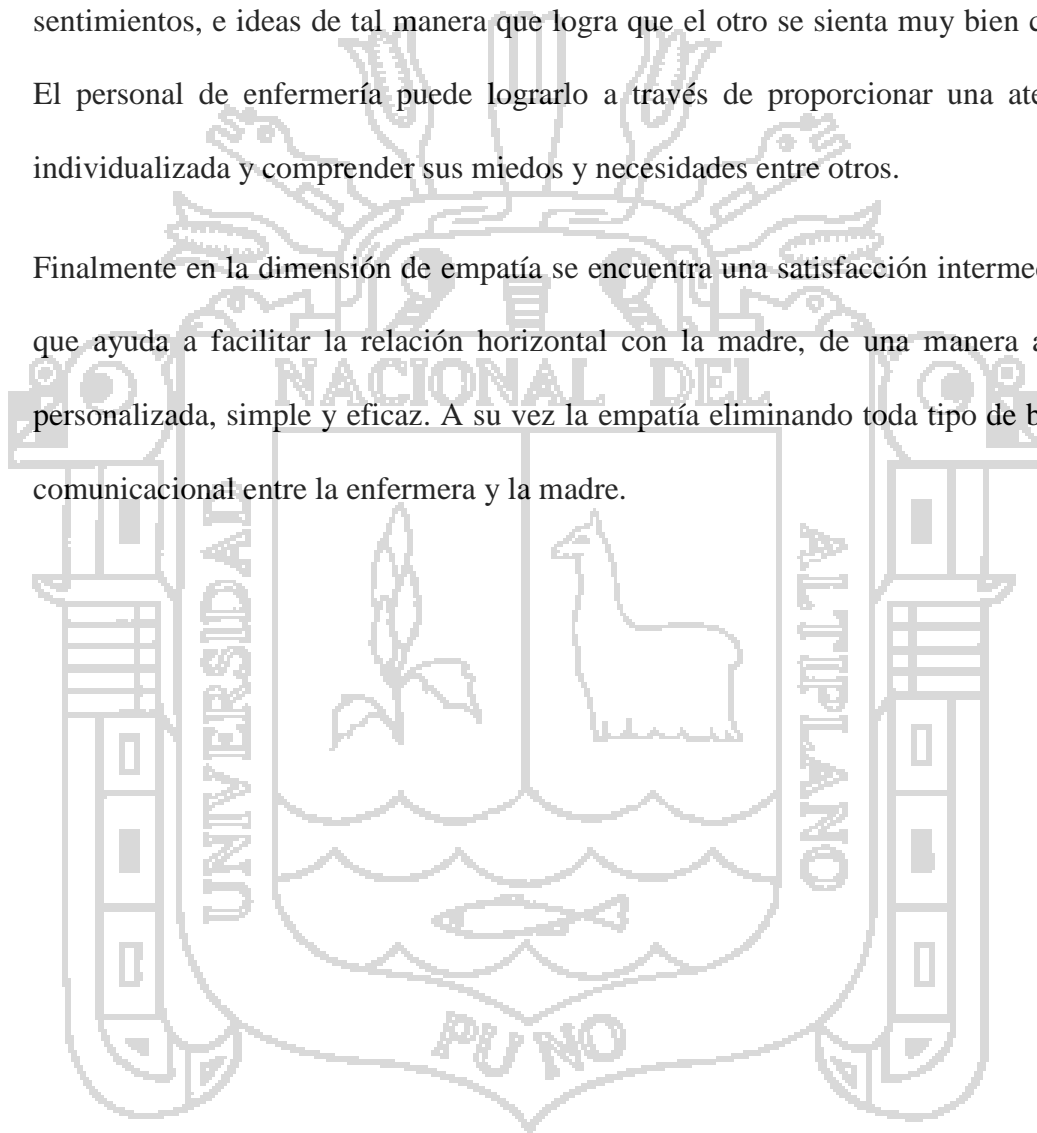
MINSA PROYECTO (2000), al respecto menciona que la empatía también está muy ligada a las posibilidades de intercambio de mensajes y al aspecto afectivo que el proveedor establece con la usuaria. La expresión corporal o lenguaje no verbal el proveedor ayuda mucho a crear una relación de confianza con las madres, así por ejemplo, una suave sonrisa es un gesto que contribuye a establecer empatía y por lo tanto satisfacción en la madres del servicio así mismo se crea un ambiente de empatía cuando se incorpora en el proceso de atención y en su práctica cotidiana los saberes y conocimientos de la usuaria. Las usuarias tienen más empatía cuando tienen la libertad de hacer preguntas sobre las explicaciones que ha dado el proveedor y cuando se les responde con facilidad y buen trato a sus requerimientos de información.

Los resultados muestran una satisfacción intermedia por un mínimo de diferencia hacia la satisfacción completa de las madres. La atención con calidez se caracteriza por proporcionar cuidados de enfermería individualizados y permite la interacción con el sujeto, debe apoyar y conseguir que el usuario sea respetado, que tenga en cuenta su dignidad y mucho menos se le denigre. Según MENDOZA 2006 la

empatía es cuando la atención es personalizada y específica sin discriminación implica también cortesía, amabilidad y respeto.

La empatía es la capacidad que tiene el ser humano para relacionarse con otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con el. El personal de enfermería puede lograrlo a través de proporcionar una atención individualizada y comprender sus miedos y necesidades entre otros.

Finalmente en la dimensión de empatía se encuentra una satisfacción intermedia, lo que ayuda a facilitar la relación horizontal con la madre, de una manera activa, personalizada, simple y eficaz. A su vez la empatía eliminando toda tipo de barrera comunicacional entre la enfermera y la madre.



## VII. CONCLUSIONES

### **Primera.-**

Según los resultados, las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno presentan insatisfacción intermedia, seguida de una satisfacción completa y finalmente una insatisfacción.

### **Segunda.-**

En cuanto a Elementos Tangibles, las madres de niños hospitalizados en Pediatría, presentan satisfacción intermedia, en la categoría de: infraestructura, seguido de una satisfacción intermedia en la categoría de: equipo y mobiliario, cabe resaltar la satisfacción completa en la categoría de: personal de salud y finalmente y una insatisfacción en la categoría de: materiales de comunicación. Debido a que las expectativas de las madres no fueron cubiertas en su totalidad.

### **Tercera.-**

En cuanto al Elemento de Fiabilidad, de las madres de niños hospitalizados en Pediatría, tiene como resultado satisfacción intermedia en su mayor parte se debe a que las expectativas de la madre fueron cubiertas en casi su totalidad, seguida de satisfacción completa y posteriormente una insatisfacción.

### **Cuarta.-**

En cuanto al Elemento de Capacidad de Respuesta de las madres de niños hospitalizados en Pediatría manifiestan una satisfacción media ya que no se han cubierto totalmente las expectativas de la madre, seguido de una satisfacción completa y finalmente una insatisfacción de la madre.

### **Quinta.-**

En cuanto al Elemento de Seguridad, de las madres de niños hospitalizados en Pediatría, la mayor parte de las madres presentan satisfacción completa porque

las necesidades y expectativas han sido cubiertas en su totalidad, seguido de una satisfacción intermedia y finalmente una insatisfacción de las madres.

**Sexta.-**

En relación con el Elemento Empatía predomina la satisfacción intermedia debido a que las expectativas de las madres fueron cubiertas en forma intermedia, seguida de satisfacción completa y finalmente una insatisfacción.



## VIII. RECOMENDACIONES

### A LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO

- ✓ Considerar en el Plan Operativo Institucional del hospital la capacitación continua del personal de Enfermería sobre la atención de calidad enfocado en la satisfacción de las madres de niños hospitalizados.
- ✓ Organizar y llevar a cabo de talleres de capacitación, sensibilización, sobre la importancia de la satisfacción de las madres como indicador de la calidad para que la enfermera esté preparada para valorar, diagnosticar y brindar una atención adecuada.
- ✓ Socializar los resultados de esta investigación con las autoridades de enfermería y el personal involucrado, con el objetivo de buscar estrategias para mejorar la atención que se brinda.

### AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

- ✓ Tener en cuenta en forma permanente a través de los cuidados de enfermería las cinco dimensiones de satisfacción de las madres (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) para enfatizar y fortalecer los cuidados brindados al niño hospitalizado, para así lograr una asistencia eficiente y eficaz.
- ✓ Replantear su práctica en lo que es fiabilidad y empatía para comprender las necesidades de la madre a través de una relación horizontal y crear una relación terapéutica Enfermera - Paciente, cálida en la que el paciente se sienta priorizado durante la atención de enfermería.
- ✓ Buscar la autocapacitación en lo que es capacidad de respuesta y seguridad, para realzar la satisfacción de las madres, y con esto mejorar la atención de

enfermería oportuna, libre de riesgo, continua y con esto lograr la satisfacción completa de las madres.

- ✓ Mejorar el servicio de pediatría de una manera más atractiva para la madre y para los niños en la cual se sientan cómodos, con la finalidad de brindar una atención oportuna que repercuta en la satisfacción de las madres de niños hospitalizados, tomando en cuenta los puntos que llevan a la satisfacción.
- ✓ Implementar y brindar material impreso de información a las madres de niños hospitalizados, sobre la prevención de distintas enfermedades.

#### **A LA FACULTAD DE ENFERMERIA**

- ✓ A los estudiantes y bachilleres de enfermería desde su formación profesional deben enfatizar la atención a través de la satisfacción del usuario, a fin de poner en práctica durante su desempeño profesional y con ello se contribuya a mejorar la atención de enfermería.
- ✓ Ejecutar estudios de investigación respecto a la calidad de atención de enfermería mediante la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pro de adquirir nuevos conocimientos sobre la atención brindada teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.
- ✓ Realizar estudios comparativos entre instituciones de salud de diferentes estratos sociales sobre la atención de enfermería y la satisfacción de las madres de niños hospitalizados.

**IX. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

- 1) LEININGER, M. La Esencia del Oficio de la Enfermera y la Salud. New York. 2006.
- 2) BARAJAS, M. Manual de la clínica del niño sano. Perú 2002.
- 3) OPS y OMS, La garantía de calidad Federación Latinoamericana de Hospitales - Perú, 2005.
- 4) MINSA, PROYECTO 2000. Manual de comunicación interpersonal para la calidad y la satisfacción de la usuaria. Lima -Perú, 1998.
- 5) COYACALLAPA, Edgar. Proceso de la mejora continua de la calidad \_HRMNB, Puno , 2002
- 6) OPS Y UNICEF.”Resultados proyecto CHANGE (USAID), organización panamericana de la salud principales de un estudio de gestión de calidad”. [en línea] disponible: <http://anm.enperu.com/academ26467-tension.htm>. [fecha de acceso el 08 de octubre del 2012].
- 7) MINSA. “Satisfacción de los usuarios frente a la atención del Profesional de Salud” elaborado por el Departamento de Calidad y Gestión. Puno, 2010.
- 8) VELASQUEZ, Rosario, FLORES, Jesús, M. Calidad asistencial percibida por los padres en una Unidad de Preescolares y Hemato-Oncología Pediátrica.[en línea] 16 junio 2009 URL disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962010000100007>. [fecha de acceso 05 de octubre de 2012]
- 9) ACOSTA, M S. y. BURRONE, MJ. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de Salud del primer nivel de Atención en la Pprovincia de CCórdoba. [en línea] 01 de enero 2011 URL disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/115901>. [fecha de acceso 07 de octubre de 2012] .
- 10) SOMOZA DE DIAZ, Cecilia. Satisfacción y conocimiento de las madres y/o responsables de los neonatos sobre atención recibida en establecimientos de salud de la red pública en el periodo marzo de 2011. [en línea] setiembre 2011.URL disponible en:

- <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/115901>. [fecha de acceso 07 de octubre de 2012]
- 11) CUEVA, Z M. Nivel de satisfacción acerca de la atención de enfermería en las madres de niños hospitalizados en el Servicio de Medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño. [en línea] 7 Noviembre 2007 URL disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/2696>. [fecha de acceso el 06 de octubre del 2012].
- 12) DÁVILA, R y TITO, M. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de Pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen. [en línea] julio 2007 .URL disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/40-47.pdf>. [fecha de acceso 06 de octubre de 2012]
- 13) ESPINOZA Irelia Del Pilar y MONTERO Evelyn. Satisfacción de la madre a la consejería de enfermería sobre lactancia materna Piura. [tesis pos grado] Piura- 2007 .Universidad de los Ángeles de Chimbote.
- 14) MAMANI PANDIA, G.I. Satisfacción de las usuarias sobre la atención en el sub programa ampliado de inmunizaciones del Hospital Regional Manuel Núñez butrón Puno-2005.[tesis] Puno. Universidad Nacional Del Altiplano.2006.
- 15) CABARCAS, O. MONTES, C. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena.2008.
- 16) OLIVER, Richard L. satisfacción y calidad de los clientes, 2009.
- 17) HAYES, B. Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de los cuestionarios. Barcelona: Gestión 2000.
- 18) CALVA, Juan. J. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.[en línea] 2009 .URL disponible en: [http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion\\_usuarios.pdf](http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion_usuarios.pdf). [fecha de acceso el 08 de octubre del 2012].
- 19) MINISTERIO DE SALUD. Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima, 2005.

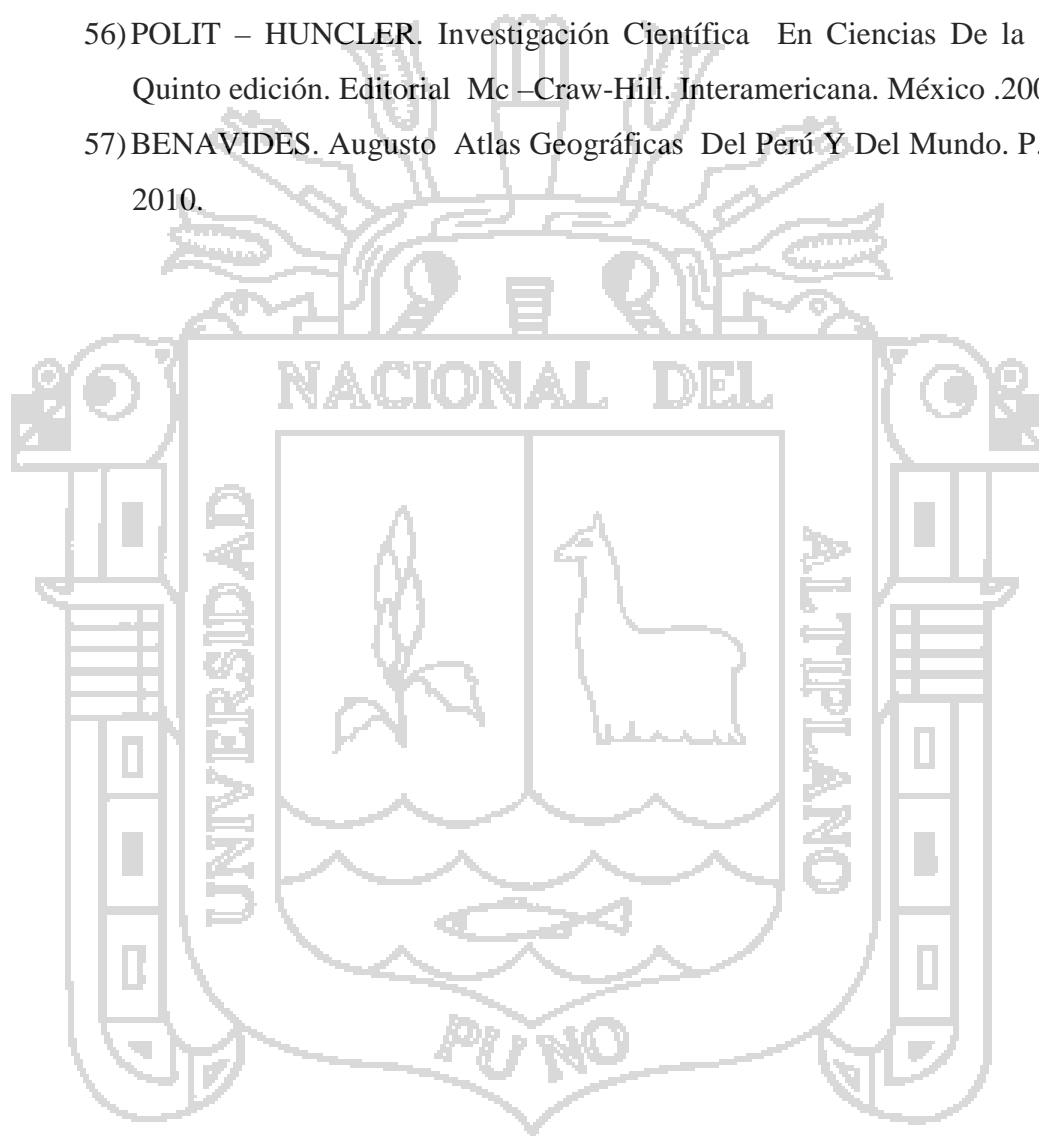


- 20) OLIVER A. Cognitive Model of Antecedents and Consequences' of satisfaction Decisions. Jornal of Marketing Resarce 2008.
- 21) TENOPIR Carol. "Calidad en el Ambiente Electrónico" (en línea) 2007 disponible en: <http://www.oesep.info/programa/docs/en/resumen%20ICSEP-1%20ESP.doc> [fecha de acceso el 5 de diciembre del 2012].
- 22) SANDUA SADA JM, Y otros "Altera el ordenador personal de la satisfacción del paciente" En Revista de Atención Primaria de la Salud OPS-OOMS.BOL:22,2008.
- 23) MINSA. Capacitación para la Gestión Enfoques y metodologías y Promoción de la Salud Materno Infantil en REDES y la Dirección de Salud Puno, setiembre del 2008.
- 24) OLIVER, A. Cognitive Model of Antecedents and Consequences of satisfaction Decisions. Jornal of Marketing Research. 2003.
- 25) MINSA. Capacitación para la gestión enfoques y metodologías y promoción de la salud materno infantil en redes y la dirección de salud en Puno. Setiembre 2002.
- 26) MAMANI PERALES, Delia M."Satisfacción de las Madres frente al Atención de Enfermería. Sub Programa CRED, Hospitales Manuel Núñez Butrón-Puno y Carlos Monge Medrano-Juliaca, 2005.
- 27) MINSA. Sistema de Gestión de Calidad en Salud, elaborado por el equipo de asistencia técnica, de la dirección general de salud de las personas .Lima, 2005.
- 28) MINISTERIO DE SALUDPROYECTO- 2000 .Calidad deservicio de salud desde la percepción de la usuaria. Edic. Lic. Patricia Córdova. Lima-Perú, 2005.
- 29) GUIA METODOLOGICA. Promoción del cuidado de la salud Materno Peri Natal Lima-2006.
- 30) CASTAÑEDA CHANG Ana María. Ansiedad estado – rasgo en niños y adolescentes durante la hospitalización. psicología de la u y. Femenina del sagrado corazón. Lima-Perú 2010.
- 31) ARANIVAR CERPA, Yaeny. Factores de Cuidado. En separata. FE-PUNO, 2008.

- 32) MINISTERIO DE SALUD DEL PERU. "Lineamiento técnicos referenciales para la medición de la calidad en el primer nivel de atención desde la demanda" 2011.
- 33) PROGRAMA SALUDAR. Portal Educared. "Pedagogía Hospitalaria y nuevas tecnologías". 2005.
- 34) AULAS HOSPITALARIAS. Reflexiones de la VIII jornada sobre Pedagogía Hospitalaria. Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura. Sgo de Chile 22 y 23 de octubre de 2006.
- 35) KORNBLIT, Ana Lía. "Pasos hacia la enseñanza del modelo Eco-sistémico en Medicina". Revista Medicina y Sociedad., nº 4, Vol. 10. 2006.
- 36) COSTA FONT, J. "Evaluación de la satisfacción del paciente" Universidad de Barcelona. Gestión en el Funcionamiento de los servicios sanitarios España, 2002.
- 37) MENDOZA AQUINO, J.A. "Medición de la calidad de Servicio". [En línea] Perú obtenido: <http://www.monografias.com/trabajos70/diagnostico-evaluacion-calidad-servicios-bibliotecarios/2.shtml#ixxz2qRK1bltn>. [fecha de acceso el 23 de noviembre del 2013]
- 38) MINISTERIO DE SALUD/PROYECTO 2000 [fecha de acceso 5 de agosto del 2013].
- 39) ARANIBAR CERPA, Yeny. Factores de Cuidado. En separata FE – PUNO 2002.
- 40) GALVEZ MOLLON, C. satisfacción de pacientes hospitalizados en UCI. Colombia 2008.
- 41) JOAN, Elias, clientes contentos de verdad. gestión 2005. barcelona, 2005.
- 42) MENDOZA AQUINO: J.A. "Medición de la calidad de Servicio". [En línea] <http://www.monografias.com/trabajos70/diagnostico-evaluacion-calidad-servicios-bibliotecarios/2.shtml#ixxz2qRK1bltn>. [fecha de acceso el 5 de agosto del 2013].

- 43) LLANOS, F. y COL. "Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú". En: Revista Médica Heredia Vol.12 n.2 Lima abril. /jun. 2001
- 44) LEININGER, M. La Esencia del Oficio de la Enfermera y la salud. New York. 2007.
- 45) COLLIERE, MARIE Promover ¡a Vida. Editorial Me Graw-Hill Interamericana. España. 2008.
- 46) ECHEVERRI, E. La enfermería, una profesión de servicio. 2005.  
Disponible: en internet de:  
<http://encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermeria8405-Enfermeria.htm>). [fecha de acceso el 20 de Agosto del 2013].
- 47) G.MORRIS, Charles. Psicología.9ed.Edit.Industria.Mexico.2006.
- 48) DUARTE, Gliments, G; AGUIRRE-Jaime, A. Enfermería amable, paciente satisfecho. Validación de una nueva escala de satisfacción de los usuarios. Enfermería Clínica Washington 2010.
- 49) MENDOZA, J. A."Medición de la calidad de Servicio"Peru.2006.Obtenido en internet de: <http://www.mnografias.com/trabajos12/calser.shtml>). [fecha de acceso el 5 de Setiembre del 2013].
- 50) CELA, J.L. Revista Calidad que es. Como hacerla. Washington D.C, 2005.
- 51) LONDOÑO, Gustavo."Tensión entre la calidad y equidad, la calidad y la eficiencia" obtenido en internet de:  
<http://anm.encolombia.com/academ26467-tension.htm>.) [fecha de acceso el 5 de Setiembre del 2013].
- 52) PABON L. Hipólito. "Evaluación de los servicios de salud Universidad del Valle. Cali 2005" y "diagnostico respectivo supervisión y monitoreo – PFSS" 2002.
- 53) POZUELO CHUA C. visita permanente en la atención del niño hospitalizado. Facultad de ciencias médicas.  
<http://desatres.usac.esu.gt/apuntes/bol-2/VISITA%20PERMANENTE>.  
Fecha de acceso el 30 de diciembre del 2013.

- 54) PARASURAMAN A, ZEITHAML Y BERRY LL. SERVQUAL .”Escala de múltiples ítems para medir la percepción del cliente sobre la calidad el servicio “. Marketing science institute, Cambridge . Massachusetts. Reporte 86-108. 1986.
- 55) CANALES, F.H et, al. Metodología De la Investigación. OPS Editorial Limusa.
- 56) POLIT – HUNCLER. Investigación Científica En Ciencias De la Salud. Quinto edición. Editorial Mc –Craw-Hill. Interamericana. México .2005
- 57) BENAVIDES. Augusto Atlas Geográficas Del Perú Y Del Mundo. P. Lima 2010.





## ANEXO Nº 1

Universidad Nacional del Altiplano Puno

Facultad de Enfermería

**ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS  
HOSPITALIZADOS EN PEDIATRIA SOBRE LA ATENCIÓN E  
ENFERMERIA DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN – 2013.**

**INSTRUCCIONES:**

Estimada señora la presente encuesta es para conocer su satisfacción sobre la atención de enfermería, por ello se le pide por favor leer con calma las preguntas y responda la respuesta marcando con una ( x ) dentro del casillero correspondiente.

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

EDAD: -----

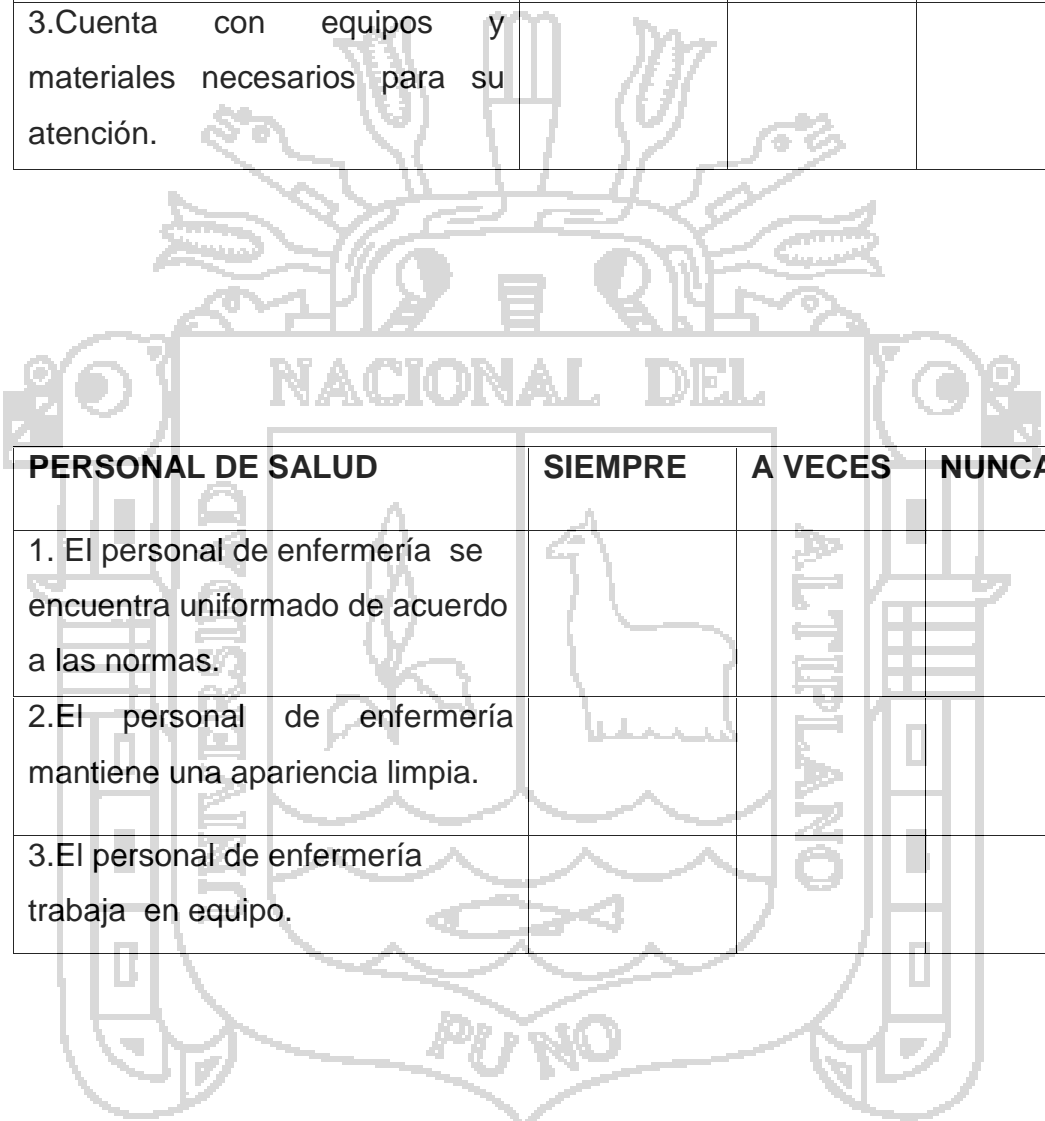
GRADO DE INSTRUCCIÓN: -----

OCUPACION: -----

<b>DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>			
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1.Cuenta con ambientes adecuados y acondicionados.			
2.Los ambientes se encuentran en condiciones optimas.			
3.Cuenta con instalaciones sanitarias.			



<b>EQUIPO Y MOBILIARIO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1.Cuenta con equipos modernos.			
2.El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia.			
3.Cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.			



<b>PERSONAL DE SALUD</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1. El personal de enfermería se encuentra uniformado de acuerdo a las normas.			
2.El personal de enfermería mantiene una apariencia limpia.			
3.El personal de enfermería trabaja en equipo.			

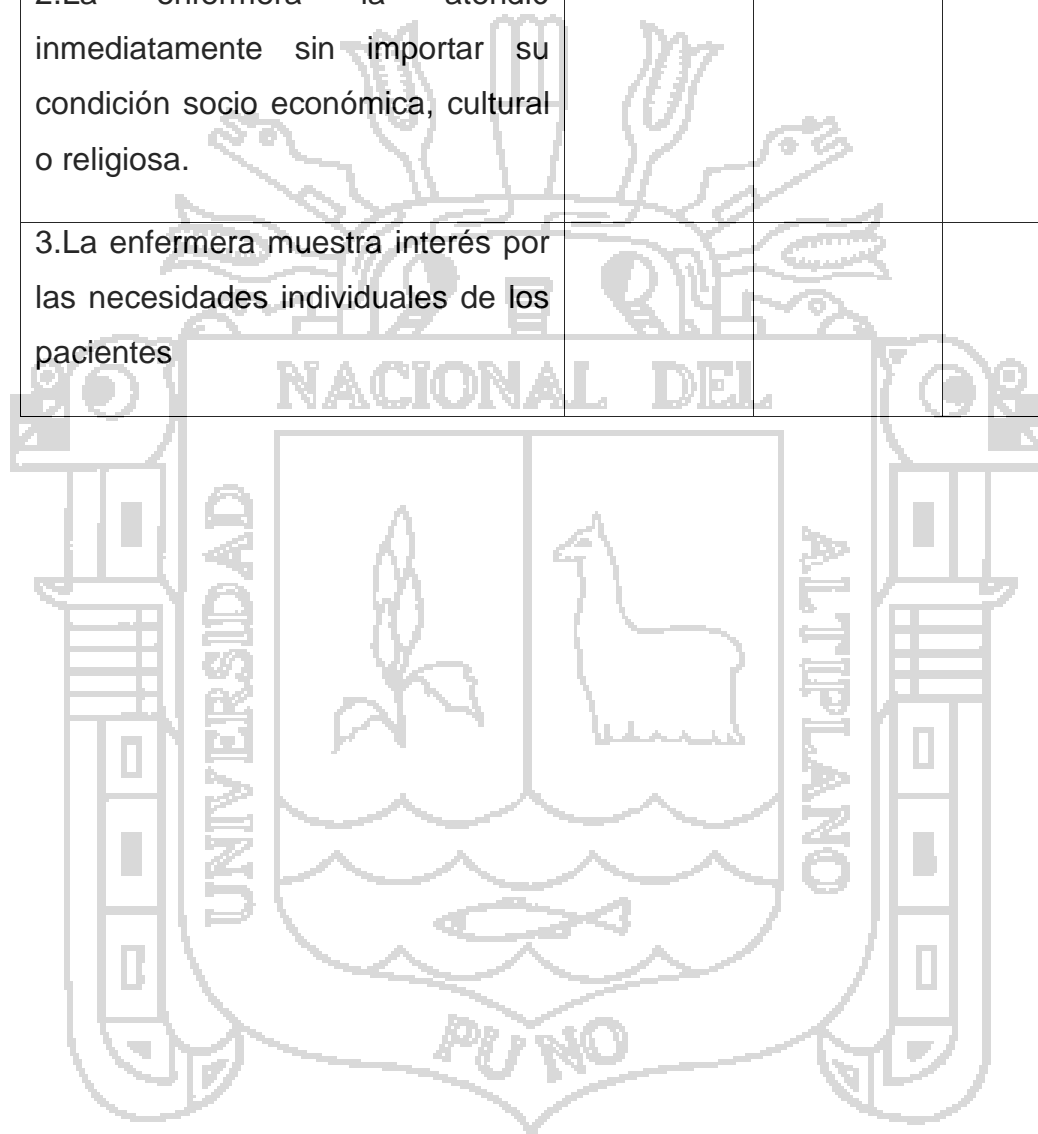
<b>MATERIALES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1.Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes.			
2.Las ayudas visuales son atractivas.			
3.Les brindan materiales impresos que refuercen la información verbal.			

<b>DIMENSIÓN N°2 FIABILIDAD</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1. La enfermera se preocupa por conocer problemas y necesidades de su niño.			
2..La enfermera le da tiempo para que Ud. exprese su opinión			
3. La enfermera tiene paciencia al momento de atenderla			



<b>DIMENSIÓN N°3</b> <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1.La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar sobre el problema de salud de su niño.			
2.La enfermera le explica Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos y la administración y del tratamiento.			
3.La enfermera tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas.			
<b>DIMENSIÓN N°4</b> <b>SEGURIDAD</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1.El comportamiento de la enfermera inspira confianza.			
2.Usted se siente seguro en manos de la enfermera.			
3.La enfermera muestra seguridad en la administración del tratamiento o procedimientos que brinda a su niño.			

DIMENSIÓN N°4 EMPATIA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.La enfermera la escucha atentamente y la trata con amabilidad.			
2.La enfermera la atendió inmediatamente sin importar su condición socio económica, cultural o religiosa.			
3.La enfermera muestra interés por las necesidades individuales de los pacientes			



## ANEXO N°2

## CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

CARACTERÍSTICAS	CLASIFICACIÓN	CANTIDAD		TOTAL	
		N°	%	N°	%
EDAD	ADULTA JOVEN	15	75	20	100
	ADULTA	5	25		
GRADO DE INSTRUCCIÓN	SECUNDARIA	17	85	20	100
	COMPLETA				
	SECUNDARIA				
	INCOMPLETA	3	15		
OCUPACIÓN	AMA DE CASA	13	65	20	100
	INDEPENDIENTES	5	25		
	EMPLEADOS				
	PUBLICOS	2	10		