

Enfermería Investiga: Investigación,  
Vinculación, Docencia, Y Gestión  
Número 2; ISSN 2477 - 9172  
Carrera De Enfermería  
Universidad Técnica De Ambato

Artículo Científico/Scientific paper  
INVESTIGACIÓN  
Número 2; Julio 2016  
ISSN 2477 - 9172

## “SATISFACCIÓN DE LAS MADRES GRACIAS AL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA ”

### " SATISFACTION THANKS MOTHERS NURSES IN PEDIATRICS"

Lic.Mg. Miriam Fernández<sup>\*2</sup>; Lic. Gladis Sangopanta<sup>\*</sup>; Lic. Mg. Lorena Espinosa<sup>\*+</sup>; Lic. Mg. Rosario Abril<sup>\*1</sup>: Psc. Clin. Mg. Sara Guadalupe<sup>3</sup>; Lic. Mg. Graciela Quishpe<sup>\*+</sup>

<sup>\*</sup>Licenciada en Enfermería; <sup>+</sup>Hospital IESS Ambato; <sup>1</sup> Hospital Regional Docente Ambato; <sup>2</sup>Presidenta Asedeefe; <sup>3</sup>Psicóloga Clínica  
Magíster en Gerencia local; [miriamifernandez@uta.edu.ec](mailto:miriamifernandez@uta.edu.ec)  
Ambato, Ecuador

Recibido el 20 de Mayo del 2016

Aceptado, tras revisión el 29 de Junio del 2016

#### RESUMEN

Objetivo: Determinar los grados de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de Enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial Docente Latacunga. Método y materiales: El estudio es no experimental con un diseño descriptivo de corte transversal, se relacionan con las variables involucradas, además es de corta duración en un periodo corto de tiempo, el instrumento utilizado fue la encuesta a 123 madres que acudieron al servicio de pediatría del Hospital general Latacunga. Resultados: Se menciona que la necesidad de realizar una planificación estratégica es para mejorar la calidad de atención hacia los pacientes. Conclusiones: La prestación del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, son indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias y que pueden ser afectados por diversos factores como: trato al paciente, ausencia de recursos humanos y materiales, la falta de trabajo en equipo, etc.

**DeCS:** satisfacción; calidad; enfermería; pediatría; institución

#### ABSTRACT

Objective: To determine the degree of satisfaction of mothers regarding the quality of care of nursing staff in inpatient pediatric service at the Teaching Hospital Provincial Latacunga. Method and Materials: The study is not experimental with a descriptive cross-sectional design, are related to the variables involved, it is also short in a short period of time, the instrument used was the survey of 123 mothers who attended the service General Hospital paediatrics Latacunga. Results: It is mentioned that the need for strategic planning is to improve the quality of care to patients. Conclusions: The provision of nursing care and user satisfaction are indicators that measure the quality of care in different hospitals and can be affected by various factors such as patient treatment, lack of human and material resources, lack teamwork, etc.

**Mesh :** satisfaction; quality; Nursing; pediatrics; institution:

## INTRODUCCIÓN

La enfermera se identifica por la forma en que atiende a sus pacientes a través de los cuidados caracterizados por la calidad y calidez, teniendo en cuenta: lo físico, mental, social, espiritual y su conocimiento científico. Dado que la función de enfermería, implica mucho más que la realización de órdenes médicas, la administración segura de medicamento.

El impacto que se trata es de provocar con esta investigación está enfocado hacia lo social donde se generarán nuevas alternativas en brindar una atención calidad hacia los niños/as, padres de familia, sociedad y el personal de salud.

Gonzales (2009) menciona que la atención brindada a los pacientes en las diferentes instituciones ha evolucionado con el tiempo. Estas transformaciones han llevado a que los servicios de urgencias en la actualidad sean considerados como un eslabón fundamental dentro de los sistemas de salud, ya que estos son los primeros en contactar al paciente basada [1] La prestación del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, son indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias. La valoración de la satisfacción permite hacer un juicio concerniente al proceso de atención, por lo que debe basarse en criterios y estándares que permitan hacer juicios con objetividad.

El estudio es factible ya que contamos con el recurso humano del cual se forma parte como investigadora, además del aporte de diferentes autoridades del hospital y del equipo de salud, especialmente del personal de enfermería ya que son los profesionales quienes más conocen e interactúan con los pacientes, además de su gran vinculación y participación de los planes y programas implementados por el Ministerio de Salud.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio es no experimental con un diseño descriptivo de corte transversal, se relacionan con las variables involucradas, además es de corta duración en un periodo corto de tiempo, el instrumento utilizado fue la encuesta a 123 madres.

Al llevar a cabo el estudio de investigación en el hospital general de Latacunga en el área de pediatría se concibió determinar la comprensión de la filosofía al salvaguardar la vida de cada uno de los individuos que pertenecen a la institución de salud.

El acercamiento hacia las autoridades de la institución

de salud para conseguir el compromiso adecuado para realizar el levantamiento de información mismos que proporcionaron los datos de la organización y se pudo además concretar y enriquecer a la vez la experiencia investigadora para partir de una línea base dentro de la re- colección de la información relevante de la investigación.

## RESULTADOS

Ariza (2004) afirma que la enfermera debe tener en cuenta su preparación, sus conocimientos, no solamente desde el punto de vista científico sino también desde las dimensiones del hombre, sus costumbres, cultura, creencias religiosas, las cuales en un momento determinado enmarcarán el cuidado que éste requiera.

Por esta razón el estudio y la investigación que deben acompañar no solo a la enfermera, sino a todo el personal que conforma su equipo de trabajo, proporcionan herramientas que la conducen al conocimiento científico, oral y humano para ofrecer un cuidado dirigido no solo al aspecto físico, sino también a otras dimensiones, las cuales tratadas en conjunto conducen al cuidado

de la dignidad

Para determinar el grado de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de pediatría se utilizó una encuesta con la finalidad de esclarecer los datos puntuales para extraer información de la calidad de atención. Bernal (2008) menciona que la calidad es un concepto que tiene diferentes acepciones y percepciones dependiendo del contexto en el que se describa o de la persona a quien se le pregunte ,dicha multiplicidad responde a la subjetividad y antigüedad del término, de ahí que podamos hablar de calidad desde la perspectiva de labor, usuario, producción, tecnología.[3]

De 123 madres que son el 100%. El 39% correspondiente a 65 madres expusieron que si se encuentran satisfechos con la atención

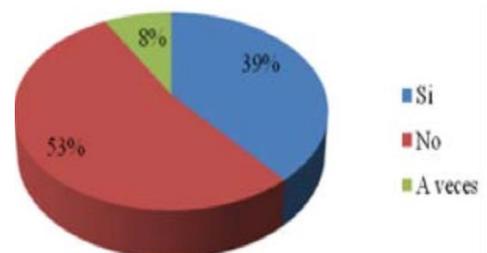
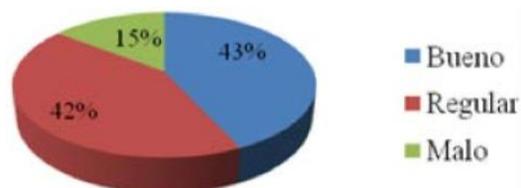


Figura No.1 Satisfacción materna

de enfermería que se la ha brindado a su hijo, el 53% que corresponde a 48 madres señala que no están satisfechos con la atención amables y no les atienden y el 8% que corresponde a 10 madres señalan que en parte están satisfechos, y a veces no porque están de mal humor o les tratan mal y después no alcanzan atender a los demás.



**Figura No.2 Atención de enfermería**

Borré (2006) parte de que es preciso reconocer que la atención en salud debe estar basada en el paciente como centro de todo lo que se establezca dentro de la organización, con el fin de responder a sus necesidades de salud y lograr su satisfacción, pero también garantizar que exista la disponibilidad de recursos con los que se pueda brindar una adecuada atención y que ésta sea con calidad.[4]

Para identificar las actividades que brindan el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el servicio de pediatría y

que se ponen en manifiesto los datos de recopilación utilizados al inicio y al final del estudio gracias a un cuestionario elaborado como herramienta estadística numérica para la sustentación de dicho objetivo. Galeano (2003) menciona que “la calidad de los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos, en la calidad humana.”[5]

El cuidado humanizado de enfermería demuestra conocimientos y habilidades en todo momento. De 123 madres que son el 100%. El 60% correspondiente a 54 madres expusieron que el personal de enfermería que labora en el servicio brinda una buena atención, el 35 % que corresponde a 43 madres expuso que opina que solo siguen indicaciones del tratamiento, por lo tanto no se considera un cuidado de enfermería, y el 21% que corresponde a 26 madres que es mala atención que brinda el personal en dicho servicio.

Marriner (2009) afirma que la enfermería tenga importancia y significado frente a los pacientes y otros profesionales de este campo en todo el mundo, es imperativo disponer de conocimientos y competencias en enfermería transcultural, capaces de

orientar las acciones y las decisiones para obtener resultados positivos y eficaces[6]

## CONCLUSIONES

El usuario es un ser humano con dignidad, igualdad y libertad de derechos por lo que merecen ser llamados por su nombre ya que un porcentaje 41% de Personal de Enfermería no lo realizan.

Morales indica que la satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.[7]

La atención que brinda el personal de salud a los pacientes pediátricos, no es la adecuada, debido a que los mismos manifiestan de inconformidad por la atención prestada.

Las debilidades que percibieron las madres son que existe deficiencia en el trato personal, y claridad en la explicación del procedimiento a realizarse.

Ortega (2009) "Menciona que el grupo de enfermería que se encuentra laborando en las instituciones de salud deberá reproducir un modelo efectivo para la

evaluación de la calidad de los procedimientos que realiza el personal de enfermería"[8]

## RECOMENDACIONES

Llevar a cabo un desarrollo permanente de programas de mejoramiento en el trato al usuario que contemplen el conocimiento del problema, la capacidad instalada de recursos la medida de las necesidades del paciente son cubiertas. En este sentido, el monitoreo de la satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados recibidos y la educación continua del personal se transforman en estrategias válidas para asegurar el cumplimiento de objetivos de calidad.

Fernández afirma que pese a la reconocida importancia que tiene la calidad y calidez con que se ofrecen los servicios de salud, hasta la fecha ha habido limitados esfuerzos constantes de mejora continua que la garanticen(...) Sin embargo en los últimos años varios estudios en Latinoamérica, se han concentrado en la calidad del servicio revelando la magnitud de las limitaciones en la atención y en los sistemas de administración. [9]

Como servidores de salud no debemos dejar de lado que nuestro deber es atender al usuario con respeto y amabilidad.

Recomendar al equipo de salud que labora en el hospital aplicar permanentemente normas y procedimientos con eficacia y calidad para lograr una satisfacción laboral y personal. Solicitar a las autoridades competentes la organización de talleres de capacitación al personal de salud sobre normas, procedimientos de atención y a la vez calidad

Vicuña dice que para la medición de satisfacción sobre la calidad de atención de las madres gestantes / puérperas, se requiere de una

Mirada complementaria, para ver los procesos con otros ojos, que puedan percibir otros fenómenos; relacionando la “triangulación”, apelando al familiar o la persona más cercana al Proceso de atención de la paciente, en este caso, el esposo o familiar más cercano.[10]

### REFERENCIAS

[1]Ariza, C., & Daza, R. (2008). Calidad del cuidado de Enfermería al paciente hospitalizado. 1° ed. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

[2]Ariza, C., & Daza, R. (2008). Actualizaciones en Enfermería. Dimensiones en el cuidado. Bogotá: Editorial Uniblibros.

[3] Bernal, D., y Garzón, N. (2008). Eventos adversos durante la atención de Enfermería en UCI .Pontificia Universidad

Javeriana. Bogotá DC.

[4]Christoph, R., y Abaunza, M. (2006).]Determinación de la Calidad de la atención del profesional de Enfermería en servicios de Hospitalización de Barranquilla. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.

- [5]Galeano, H., y Furlán, C. (2003). Cuidados brindados por el profesional de enfermería del sector I a los niños internados del Hospital Pediátrico Juan Pablo II. Universidad Nacional de Noreste. Corrientes. Argentina.
- [6]Marriner, A., &Raile M. (1999). Modelos y teorías en enfermería. Cuarta edición. España: Edit. HarcourtBrace
- [7]Morales, F. (2006). Análisis de satisfacción de usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización del hospital alemán nicaragüense. UNAN. Nicaragua.
- [8]Ortega, M., y Sánchez, M. (2009). Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería. 2ª edición. México: Editorial Médica Panamericana. S.A. de C.V.
- [9]Fernández, G. (2010). Paciente Pediátrico Hospitalizado.
- [10]Vicuña, M. (2002). Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Universidad Mayor de San Marcos. Lima