

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE ENFERMERÍA  
PROGRAMA DE POST GRADO



GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES Y PADRES DE  
LAS NIÑAS NIÑOS HOSPITALIZADOS EN RELACION A LA  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE HEMATOONCOLOGÍA  
PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL ESCUELA

PRESENTADO POR  
AIDA EVANGELISTA PONCE CRUZ

PREVIA LA OBTENCIÓN AL GRADO DE  
ESPECIALISTA EN ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL AL NIÑO Y AL  
ADOLESCENTE

TEGUCIGALPA M.D.C.

NOVIEMBRE 2007

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
DEPARTAMENTO DE EDUCACION DE ENFERMERIA  
PROGRAMA DE POST GRADO**



**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES Y PADRES DE  
LAS NIÑAS/NIÑOS HOSPITALIZADOS EN RELACIÓN A LA  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE HEMATO-  
ONCOLOGIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL ESCUELA**

**PRESENTADO POR:**

**AIDA EVANGELISTA PONCE CRUZ**

**PREVIA LA OBTENCIÓN AL GRADO DE  
ESPECIALISTA EN ATENCION EN SALUD INTEGRAL AL NIÑO Y AL  
ADOLESCENTE**

**TEGUCIGALPA, M.D.C, NOVIEMBRE, 2007**

**ASESORAS:**

**MsC. JUANA C. BUCHANAN**

**MsC. MIRNA VAZQUEZ**

**Esp. LILIAN BOBADILLA**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR: RAÚL ANTONIO SANTOS**

**SECRETARIO GENERAL: ABOGADO ADALID RODRÍGUEZ REYES**

**AUTORIDADES DE FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**DECANO: RENATO VALENZUELA**

**SECRETARIO: ABOG. ADALID RODRIGUESZ REYES**

**DEPARTAMENTO DE EDUCACION DE ENFERMERIA**

**JEFATURA: LIC. REINA LIDYLIA GROGAN NUÑEZ**

**COORDINADORA: LIC. FIDELINS FLORES**

**COORDINADORA GENERAL DE POSGRADO:**

**LIC. IRMA HERRERA**

**COORDINADORA DE POSTGRADO:**

**MSC MYRNA VÁSQUEZ**

## DEDICATORIA

Al Señor Jesucristo, mi Señor y Dios, por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome y fortaleciéndome cada día con su Santo Espíritu.

A mi Familia en especial a mi madre Dorila Cruz por apoyarme en todo momento.

A nuestra directora y asesora del post grado, MSc. Mirna Vásquez, quien con sus conocimientos, Disposición y paciencia nos supo guiar para hacer posible nuestra meta.

A nuestros asesores MSc Juana carolina Buchanan. Por demostrarnos su apoyo incondicional en la transmisión de sus conocimientos para la culminación de nuestro trabajo, principalmente de nuestra tesis.

A la jefe del departamento de enfermería del hospital escuela MSc. Lilian Bobadilla, que desinteresada supo compartir sus amplios conocimientos y experiencia en este post grado.

A mis compañeras de clases, por compartir conmigo todo este tiempo donde he vivido momentos felices y tristes recuerden que siempre las llevare en mi corazón.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos los padres de familia del servicio de Hemato Oncología Pediátrica del Hospital escuela, porque sin su ayuda no hubiese podido realizar dicho estudio, y además por brindarme sus aportes para lograr mejorar la atención de enfermería.

De igual manera agradecer muy especialmente a las autoridades del ministerio de salud Pública por el permiso concedido para presentarme a clases.

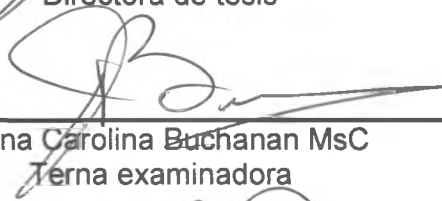
Agradezco a las autoridades del Hospital escuela principalmente a la licenciada Blanca Maradiaga, y Msc Lilian Bobadilla por no rehusarse nunca para el permiso de las presénciales.

**Aprobación de tesis:**



---

Juana Carolina Buchanan MsC  
Directora de tesis



---

Juana Carolina Buchanan MsC  
Terna examinadora

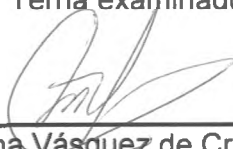


---

Elia López MsC  
Terna examinadora

---

Suly López MsC  
Terna examinadora



---

Myrna Vásquez de Cruz MsC.  
Directora de post grado en enfermería

## INDICE

DEDICATORIA  
AGRADECIMIENTO  
INDICE GENERAL

	N. DE PAGINA
<b>CAPITULO I</b>	
I INTRODUCCION	1
1.1. JUSTIFICACION	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3. OBJEIIVO GENERAL	4
1.4. OBJETIVO ESPECIFICOS	4
1.5. HIPOTESIS	5
<b>CAPITULO II</b>	
II MARCO TEORICO	6
2.1 DEFINICION DE TERMINOS	16
2.2 DEFINICION DE VARIABLES	17
<b>CAPITULO III</b>	
III METODOLOGIA	21
3.1 CONSIDERACIONES ETICAS	24
3.2 PLAN DE TABULACION Y ANALISIS	24
<b>CAPITULO IV</b>	
IV RESULTADOS	26
4.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	26
4.2 DISCUSION	43
4.3 CONCLUSIONES	45
4.4 RECOMENDACIONES	46
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	47
<b>INDICE DE ANEXOS</b>	
1 INSTRUMENTO	50
2 CONSENTIMIENTO LIBRE ESCLAARECIDO	56

## RESUMEN

Conocer la satisfacción del usuario en diversos programas de la atención de enfermería, las fortalezas y debilidades en general la calidad del cuidado de la salud y las expectativas de los usuarios; aun cuando se han realizado varios estudios; cuando no siempre se toma en cuenta la satisfacción del usuario al pretender modificar y mejorar las deficiencias. Por lo que la presente investigación tiene por **objetivo**; determinar el grado de satisfacción de las madres y padres en relación a la atención de enfermería que reciben niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología Pediátrica del Hospital Escuela, a fin de implementar estrategias que contribuyan a la atención de enfermería con eficiencia.

**Material y métodos:** El estudio descriptivo, cuali-cuantitativo y transversal. Incluyó 150 madres y padres de los niños hospitalizados así como pacientes en la consulta externa. Los datos se recolectaron mediante entrevista a madres y padres.

**Resultados:** El 69.3% fueron madres y el 30.7% padres; resaltando el papel de la mujer como cuidadoras principales de la salud de sus hijos(as). El 36 % son analfabetas o con primaria incompleta, el 50.7% proceden del área urbana y 44.7% se dedican a oficios domésticos; siendo el ingreso familiar mensual menor al salario mínimo (62.7%).

El 54% de la población están medianamente satisfechos con la atención de Enfermería, el 39% están satisfechos y el 7% insatisfechos. El grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, que no solo involucran el proceso de atención misma; sino también factores como los Interpersonales y confort. A respecto el 44.7% están regularmente satisfechos con el tipo de comida que ofrece la institución y el 10.7% insatisfecho. Así mismo un 20% están regularmente satisfechos e insatisfechos con la limpieza de la unidad de hospitalización; y el 44% están insatisfechos con la limpieza de los servicios sanitarios.



**Conclusiones:** La mayoría de las madres y padres entrevistados están regularmente satisfechos con la atención que brinda el personal de enfermería y con el servicio institucional; sin embargo la insatisfacción se refleja mas en relación al confort que se les brinda en la unidad hospitalización.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción, usuario, servicios de Hemato-Oncologia pediátrica

## **CAPITULO I**

### **I INTRODUCCION**

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. Existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. En nuestro país, la percepción de los usuarios de servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual, además, la introducción de enfoques y metodologías de medición de calidad son recientes. (García, 2003)

La Secretaria de Salud ha planteado estrategias entre las cuales esta un programa de garantía de calidad que se propone involucrar a todas las categorías del personal de salud en todos los niveles y la mejora de procedimientos para la gestión de la calidad, a fin de garantizar al usuario que las atenciones que reciben sean seguras y efectivas.

Sin embargo a nivel del país y específicamente en el Hospital Escuela no se han realizado estudios que midan el grado de satisfacción de los usuarios. En ese sentido y con la intención de tener una aproximación de cómo los padres y madres de familia perciben la atención que brinda el personal de enfermería de la sala de Hemato Oncología Pediátrica; se decidió realizar un estudio exploratorio tipo descriptivo, con el fin de obtener información para orientar procesos de intervención para mejorar la atención que se brinda al usuario.

Los datos recabados en este estudio son de mucha utilidad al conocer el grado de satisfacción que tienen las madres en relación a la atención de enfermería; así como buscar las estrategias apropiadas para revisar, adecuar y promover procesos de mejora del quehacer de enfermería con los niños (as) que demandan atención en el servicio de Hemato Oncología Pediátrica del Hospital Escuela.

#### **1.1 JUSTIFICACIÓN**

Es importante analizar la oferta de servicios que brindan las unidades de salud, para conocer la satisfacción de los usuarios, en relación a la atención institucional que se les ofrece . EL análisis desde la perspectiva de los usuarios

es cada vez más común; ya que la información obtenida es de suma importancia para las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Por tanto se hace necesario establecer herramientas que faciliten la evaluación de la atención, para asegurar el cumplimiento óptimo de las metas de salud, lo que es posible lograr mediante la aplicación de un sistema de monitoreo y evaluaciones periódicas. El usuario a pesar de las dudas sobre su capacidad para hacer juicios de valores sobre aspectos técnicos de la atención; es capaz de informarnos con sus respuestas, si las estrategias que se están desarrollando por medio del programa del sector salud, están bien orientadas y responden a las necesidades de la población.

La evaluación de la satisfacción del usuario de los servicios hospitalarios, es de mucho interés, a nivel social, político y profesional. Sobre toda para los profesionales de la salud y del mismo usuario que solicita el servicio.

En nuestro medio se tiene muy poca experiencia en este tipo de estudios, por lo que se considera de mucho interés, analizar en la presente investigación, el nivel de satisfacción de la atención de enfermería de las niñas y niños hospitalizados.

Actualmente en las unidades del Hospital Escuela se han realizando algunos estudios sobre el grado de satisfacción del usuario; sin embargo no existen suficientes elementos que brinden la información necesaria para la toma de decisiones específicas en relación al funcionamiento y organización de la atención de Enfermería a fin de mejorar la calidad del mismo.

En ese sentido el presente estudio indaga sobre la opinión de los padres de familia en relación a la atención de enfermería, las relaciones humanas y la comodidad que les brinda la unidad. Los resultados serán de utilidad, ya que busca reflejar el grado de satisfacción de las madres y padres de las niñas y niños hospitalizados en la sala de Hemato-Oncología pediátrica del Hospital Escuela, a fin de contribuir en el desarrollo de medidas correctivas que

fortalezcan la atención de enfermería y la elaboración de protocolos de atención que orienten un mejor manejo de ésta población infantil.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La sala de Hemato Oncología es una de las mejores acondicionadas del establecimiento por la ayuda incondicional de la Fundación Hondureña para el niño con cáncer (FUNHNICER). La unidad proporciona un ambiente agradable pinturas hermosas infantiles plasmadas en la pared y un recinto para que la madre y padre que acompaña la niña/niño pueda descansar.

Actualmente la unidad cuenta con el 30% de enfermeras profesionales especialistas en la rama de Hemato-Oncología pero se considera insuficiente para la demanda de la población asistencial de este servicio. El cual es fortalecido con un programa de educación continua con el apoyo del mismo personal y enfermera del control de infecciones.

Cuando el niño es ingresado a la unidad es recibido por la enfermera de turno se le asigna su unidad y le da orientación al ingresar, se presume que la atención directa es con eficacia.

En esta unidad la niña y niño están en constante compañía de sus padres ya sea la madre o padre de Familia quienes contribuyen al cuidado previa orientación del personal de enfermería, entonces son observadores constantes del cuidado en general que se les brinda a sus vástagos.

La percepción de los padres de familia respecto a la atención brindada por enfermería, es diferente según sus experiencias en particular y de sus características personales; observando y a veces escuchando que los padres perciben relaciones que se definen por ser poco amables, limitantes, desatentos, y poco cálidos por otro lado no se tienen estudios locales del grado de satisfacción de los padres referente a las relaciones interpersonales, del confort de la unidad y de la atención directa de de enfermería y la calidad, calidez hacia los niños y familiares.

Por lo antes expuesto interesa conocer la opinión de los padres de familia, el grado de satisfacción de la atención de enfermería brindada. Los resultados serán de mucha ayuda para el servicio porque a partir de los mismos, se podrá hacer propuestas para ofrecer una mejor calidad de la atención a los usuarios.

## **1.2. DEFINICIÓN DE PROBLEMA**

¿Cual es el grado de satisfacción de las madres y padres de familia en relación a la atención de enfermería que se brinda a los niños y niñas en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica del Hospital Escuela de marzo a septiembre del 2007?

## **1.3 OBJETIVO GENERAL**

Describir el grado de satisfacción de las madres y padres de familia en relación a la atención de enfermería que reciben las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología Pediátrica del Hospital Escuela de marzo a septiembre del 2007

## **1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Identificar algunas características sociodemográficas de los padres de familia de las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica.
2. Enunciar algunas características interpersonales de enfermería asociados al cuidado y grado de satisfacción de las madres de las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica.
3. Determinar algunos factores técnicos relacionados con el cuidado de enfermería del paciente asociado al grado de satisfacción de las

madres de las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica.

4. Enumerar algunos factores de confort asociados al grado de satisfacción de las madres y padres de las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica.

### **1.5 HIPÓTESIS**

La mayoría de las madres y padres y de los niños hospitalizados están regularmente satisfechos con la atención de enfermería

## CAPITULO II

### II. MARCO TEÓRICO

#### Antecedentes

Los hospitales pueden clasificarse como sistemas abiertos, que están orientados a mejorar la salud y lograr la satisfacción de los pacientes y de la comunidad, así como realizar otras actividades afines a la salud, como serían enseñanza e investigación. Como sabemos, las porciones funcionales mayores de un sistema son sus componentes. Schaefer M. . (1990)

El elemento más importante de entrada y salida del sistema hospitalario es la población que solicita y recibe atención, es decir el paciente. Se ha reconocido que el análisis de la calidad de atención hospitalaria es complejo por ser el resultado de las relaciones entre la estructura y los procesos de los servicios de salud.

Donabedian A. (1990) define el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos en que cada uno de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue.

#### Componentes o factores de satisfacción

En los últimos 40 años se han identificado **tres tendencias** importantes en la evaluación de la calidad de la atención médica (Paganini,1993), la **primera** tiene tendencia a evaluar la calidad por medio de la comparación de la estructura de la atención médica con criterios o normas dados por expertos o por la experiencia acumulada, la **segunda** consiste en estudios que validan indicadores de estructura y proceso con las mediciones de los resultados, la **tercera** tendencia comprende estudios que analizan y, validan procesos de atención médica con mediciones de los resultados, en estos se compara los indicadores de los procesos de atención como el número de visitas del médico, el de egresos hospitalarios, el número y tipo de estudios de laboratorio o radiológicos practicados, o los costos hospitalarios, con los

indicadores de resultados como las tasas de mortalidad o morbilidad, o la satisfacción del paciente.

La literatura tradicional sostiene que la satisfacción está relacionada con el tamaño y la dirección de la no confirmación de las expectativas iniciales con respecto a la experiencia con un producto o servicio. Oliver (1997)

Es así que la satisfacción con los servicios de salud se puede **dividir en áreas**: área de interrelación, área técnica y de recursos. Torres, Cavero (1996.).

**El área de interrelación**, es la comunicación existente entre el usuario y el personal de salud, se refiere al tipo de relación y actitud demostrada por el personal para comunicarse con el usuario.

**El área técnica y de recursos**, es la percepción del usuario del equipamiento del Hospital, la percepción sobre la suficiencia de los recursos humanos, materiales, costo de los servicios que recibe. Andrade V; Martínez E; Saco S (1999).

Son varias las razones por las cuales se considera que la satisfacción de los pacientes es un componente importante de la evaluación de los servicios de salud:

1. Tiene relación directa con la respuesta y con la adherencia de los pacientes al tratamiento
2. Permite evaluar aspectos que son importantes para los pacientes, como la relación interpersonal que establece con ellos el personal de salud, la forma en que son atendidos o la comodidad que se les proporciona cuando están esperando consulta
3. Facilita la evaluación de aspectos relacionados con la accesibilidad y la disponibilidad de los servicios.

El conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención



sanitaria en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones. Para la evaluación de la calidad de la atención, se ha de tener en cuenta el punto de vista de los usuarios de la atención sanitaria, además de los factores clínicos, económicos, éticos y sociales; de modo que no solo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos del proceso de atención sanitaria. Lizarzabal (1999)

Las **relaciones interpersonales en la dimensión ética** de la calidad sugieren establecer una comunicación honesta, veraz, clara y oportuna entre los integrantes del equipo de enfermería y los otros miembros del equipo de salud. Las actitudes éticas que propician el reconocimiento de la autonomía de la persona cuidada y su capacidad de decidir sobre el tratamiento y posibilidades de recuperación o mantenimiento de la salud, realizan y actualizan el bien interno de la profesión. Por tanto, acciones concretas como la información oportuna, la explicación de los procedimientos y la solicitud de autorización escrita -consentimiento informado-, hacen tangible la dimensión ética de la calidad. Antioquia. (1998)

No hay calidad del cuidado si no se logran acuerdos mínimos y compromisos entre los profesionales en enfermería para la normalización de procesos y procedimientos. El cumplimiento cabal de éstos, la evaluación de los resultados y el mejoramiento de los estándares integran un correlato triangular de beneficios para el paciente, el equipo humano y la institución.

Las relaciones interpersonales están siendo tomadas con mayor importancia en los últimos tiempos, tanto, que de ellos depende la calidez de atención de personal de salud.

La **dimensión técnica de la calidad** se refiere a la aplicación de los conocimientos y a la adecuada utilización de la tecnología, cuya función científico técnica favorece la aplicación del conocimiento con criterios unificados, probados y evaluados sistemáticamente.

**Mantener una comunicación efectiva con las personas a las que proporciona atención:**

- . Identificándose y dirigiéndose con amabilidad.
- . Explicándole con lenguaje claro y sencillo los cuidados que se proporcionan.
- . Favoreciendo un ambiente de confianza para que expresen sus dudas, sentimientos y emociones.

. Atendiendo de inmediato la solicitud de ayuda o apoyo y explicándole en su caso las situaciones que pudieran retrasar la misma.

. Respetando los límites de las atribuciones y responsabilidades señaladas en manuales, normas y políticas institucionales, respecto a la información que corresponde dar a cada integrante del equipo de salud. Jamanca M. (2007)

El personal de enfermería en todo momento causa un impacto personal mediante su comunicación. Por ello se requiere de competitividad profesional y de multi habilidades para una relación armónica en la relación enfermera-paciente. Para comprender mejor a los pacientes, la enfermera, tiene que dar atención a lo que hace y a lo que dice; son tan importantes las conductas que parecen ser inconscientes, como aquellas que dependen del pensamiento reflexivo. Por tanto para una comunicación efectiva es necesario tratar de comprender qué conductas inconscientes pueden ser expresiones no deseadas. Jamanca M. (2007)

Para que la comunicación interpersonal se dé, es necesario comprender que se trata de un hecho, en el que el contacto que se establece con la otra persona, debe darse tanto en el nivel emocional como, en el nivel intelectual. Los elementos vocales y visuales, al igual que la personalidad y sociabilidad son ingredientes principales para la comunicación interpersonal de alto nivel. Para crear estímulos, codificar y decodificar la información es necesario desarrollar las habilidades que permitan: lograr la atención, identificar los significados, comprender la verdadera intención de las palabras y aceptarlas como medio de expresión de sus sentimientos, emociones, actitudes, conocimientos, de todo un sistema social y cultural de las personas. . Jamanca M. (2007)

Algunos autores como Castro, Torres (2003) refieren que la calidad no es absoluta, ni perfecta puede ser buena, regular y mala en la medida que ya analizada presenta un conjunto de características y sólo la buena calidad es la que satisface al usuario. (Deming 2000) señala que la calidad está en relación con satisfacción del usuario.

**Para valorar la satisfacción de los usuarios debemos considerar los siguientes aspectos:**

- Calidad no es lo que ponemos en el servicio, si no lo que el usuario obtiene del mismo.
- Nos movemos en el campo de la subjetividad, donde la satisfacción se interrelaciona con las expectativas y las percepciones.
- No existe una relación lineal entre satisfacción e insatisfacción.
- Los usuarios deben decidir cuales son los aspectos asistenciales que les interesa y son: las relaciones interpersonales, la información, la organización de la atención, e incluso la aceptación de los diagnósticos y los tratamientos.
- Debemos valorar aquellos aspectos sobre los que podamos introducir cambios para mejorarlo.
- La decisión sobre el método de valoración a seguir debe considerar: los objetivos perseguidos, las preguntas de las que esperamos obtener respuesta, la experiencia previa y los recursos disponibles.

La satisfacción del paciente, además de ser en sí objetivo y resultado de la atención, puede verse también como una contribución a otros objetivos y resultados. Por ejemplo es más probable que un paciente satisfecho coopere eficazmente con el médico y que acepte y siga sus recomendaciones. La satisfacción también influye sobre el acceso al cuidado, ya que es más probable que un paciente satisfecho vuelva a buscar la atención medica. La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última. Moreno (2000)

## **Epidemiología**

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. Existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

En nuestro país, la percepción de los usuarios de servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual, además, la introducción de enfoques y metodologías de medición de calidad son recientes.

Añez M. (1999).

Un problema claramente planteado por la literatura internacional establece que existe una importante tendencia de los usuarios entrevistados a manifestar elevados porcentajes de satisfacción de la atención. En nuestro medio, Cortez, al reflexionar sobre los elevados porcentajes de satisfacción de los usuarios de establecimientos de primer nivel de atención, a pesar de condiciones objetivas que deberían conducir a mayores porcentajes de insatisfacción, plantea la hipótesis que la percepción del beneficio obtenido por la atención es tan grande, respecto a las carencias y limitaciones anteriores, que el paciente expresa el beneficio obtenido como satisfacción, a pesar de existir manifestaciones objetivas de diversos niveles de disconfort. Amezcua M y col. (2000)

Vicuña y colaboradores encuentran evidencia empírica al analizar la satisfacción inmediata después de la consulta de los usuarios del primer nivel de atención del Ministerio de Salud (MINSA), que apuntan a confirmar la hipótesis de Cortez, dado que se encuentran niveles de satisfacción superiores al 90%, con porcentajes significativos de quejas de los usuarios (50,8% refiere más de dos quejas respecto al establecimiento). Otros investigadores muestran como algunas situaciones de deficiencias en la atención del servicio (como tiempos de espera prolongados, medidos por observación directa) son

*percibidos como normales por los usuarios.*

La inconsistencia entre la percepción de los usuarios y los reportes de disfunciones o quejas, ha sido también encontrada en estudios similares, tanto en la región andina como en otros países en América Latina. Por otro lado, cabe mencionar que existe todo un debate respecto a la objetividad de las percepciones de los usuarios. La satisfacción de los(as) usuarios(as) de los servicios de salud ha venido adquiriendo notable importancia como indicador de la calidad de la atención en salud desde la década de 1980.

Para que la atención que brinda el personal de salud sea de calidad, requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y de un ambiente físico agradable Bobadilla y Martínez encontraron que los indicadores estructurales de la satisfacción de las personas, tales como la planta física y la organización de la entidad y el acceso, se asocian menos con el grado de satisfacción de los pacientes si se comparan con los indicadores de proceso, es decir aspectos técnicos e interpersonales. Varios autores Moreno, Deming (2000) encontraron que las relaciones interpersonales con el personal médico son un aspecto que influye considerablemente en la satisfacción con la atención de salud.

Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también tienen influencia en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores. De la Cuesta describe tres elementos que caracterizan una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son: sentirse tratado y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado, percibir interés por su recuperación de parte del médico.

### **Evaluación de la Satisfacción Usuaría**

Cada día la mayoría de los consultantes tiene mayor información acerca de sus derechos, mayor responsabilidad de su propia salud, es decir se han ido

empoderando en torno al tema de la salud y, por lo tanto, exigen una mejor calidad de la atención.

- Paralelo a esto, se considera fundamental evaluar la satisfacción de los pacientes, ya que se asocia de manera positiva y significativa con los resultados obtenidos con el servicio proporcionado en salud (Marshall, Mazel, (1996). Además, la satisfacción de los pacientes juega un importante rol en la continuidad del uso de los servicios médicos, en el mantenimiento de las relaciones con el proveedor específico y en la adherencia a los regímenes y tratamientos médicos (Hermann, (1998;) Zurro (1999).

La satisfacción del cliente es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió Arenas, Fuentes, Campos, Guzmán (1986), o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

La calidad percibida es definida como una evaluación efectuada por el usuario de la excelencia general del producto. De este modo, la calidad percibida es una variable evaluativa, en que algunos modelos plantean que el estándar es un ideal o bien una evaluación basada en la experiencia previa con el sistema de salud Caligiore (1998)

Los profesionales de la salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población. Por ello, es responsabilidad de los establecimientos de salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención,

fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, la cual es proporcionada por personas que pueden emplear la misma aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claro y conveniente.

Al respecto, cabe destacar lo que Leddy y Pepper (1989) señalan cuando afirman que "conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una

amplia variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma más eficiente y visible. Por ello, Enfermería debe estar consciente de este incremento en los conocimientos y complejidad del usuario y prepararse para responder de manera igualmente calificada y fundamentada en conocimientos".

En este sentido, la institución de salud es responsable ante el público por la atención proporcionada; por ello éste tiene derecho a esperar que el personal de salud se responsabilice de la misma. El personal debe ser capaz de responder a las preguntas del usuario acerca de las acciones y decisiones sobre su estado de salud, ya que el usuario tiene derecho a saber al respecto.

Por esta razón, Salinas C, Laguna J y Mendoza M. (1994) refieren que "los usuarios esperan cortesía, un ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, prevacía, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficiente". Caligiore (1998)

### **Estudios Relacionados**

Algunos estudios relacionados como el de **Ricalde, Prieto, Zezerada y Saco (2003)**, sobre la satisfacción de los usuarios de varios servicios del Hospital Antonio Lorena del Cusco con una población de 385 usuarios resalta que el 53.3% de la población está medianamente satisfecha, el 40.3% satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en comparación al 6 % que se sienten insatisfechos, este grado de satisfacción no solo involucra el proceso de atención misma también factores como los socio demográficos y grado de instrucción. Cabe destacar que los índices de insatisfacción más altos se encuentran en los servicios de pediatría, medicina y maternidad en cambio en cirugía, traumatología, ginecología hay mayor aceptación del usuario.

En otro estudio de **Andrade, Olazo, Martínez (2000)** sobre la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n.º 1 - Minsa – Cusco, se encontró una tasa de satisfacción completa del 60%, una tasa de satisfacción intermedia de 12,8% y una tasa de insatisfacción del 27,2%. Las características socio-económicas que influyen en el grado de satisfacción son

el grado de instrucción, el idioma y la procedencia ( $p < 0,05$ ). Los Servicios con mayor tasa de satisfacción fueron medicina a y pediatría B (70%). El promedio de satisfacción por áreas estuvo en todos los casos dentro de los valores de satisfacción intermedia.

En un estudio sobre satisfacción del usuario que asisten a Consulta Externa, Emergencia y sala de hospitalización en el Hospital docente de Atención Psicosocial de José Dolores Fletes Valle” realizado por **Rodríguez P., y Pérez, A (2004)** con 233 usuarios la mayoría estaban satisfechos con la atención médica y de enfermería; también estaban satisfechos con los diversos servicios del hospital; refiriendo además que las condiciones de higiene y limpieza en la sala de espera eran buenas, y que la mayoría recibían recetas de medicamentos que hay en el hospital. predominio del sexo femenino, comprendido en el grupo de edades entre los 36 y 55 años.

En el área de hospitalización mas de la mitad estaban satisfechos con la atención de enfermería, refiriendo además que las condiciones higiénicas eran adecuadas, no así las condiciones de iluminación, ventilación, ruido y alimentación., en la sala de emergencia, reflejó un alto porcentaje en cuanto a la atención médica y de enfermería, en la limpieza de la sala de espera y en los baños. Recomendaron incrementar al personal para que la atención sea más rápida y satisfactoria, en la consulta externa, se encontró que la mayoría estaban satisfechos con la atención médica y de enfermería; también estaban satisfechos con los diversos servicios del hospital; refiriendo además que las condiciones de higiene y limpieza en la sala de espera eran buenas,

En general el estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario de institución de salud. Finalmente se deduce que la Calidad percibida es un precursor de la Satisfacción, y éste a su vez del Nivel de Aceptación del Servicio.



## 2.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Satisfacción:** Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

- **Satisfecho(a):** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.

- **Regularmente Satisfecha(a):** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

- **Insatisfecho(a):** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

**Componente Interpersonal:** Se refiere a las relaciones (interacción social y psicológica) que se dan entre el personal de salud y usuarios, así como a la circulación de la información de carácter logístico y sanitario.

Que incluye: recibimiento, orientación, mención del nombre, trato e interés de la enfermera hacia la niña/niño Hospitalizado y el trato hacia familiar y amigos

**Componente Confort** Se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el establecimiento de salud para los usuarios y operadores de salud.

Que incluye: calidad e higiene de la alimentación, lugar comodidad, limpieza de la unidad de hospitalización y de los servicios sanitarios y la libertad de expresión de la madre y padre que se les da en la unidad.

**Componente Técnico:** En cuanto al área técnica, los componentes que se relacionan con el grado de satisfacción de los usuarios se encuentran los que tienen que ver con la calidad de servicio que presta el personal de Enfermería esto incluye .Rapidez, confianza seguridad, e interés, puntualidad en el tratamiento, atención de enfermería cuando se necesita, orientación de parte de enfermería hacia la niña/niño Hospitalizado y el Horario de las visitas que brinda el servicio.

## 2.2 VARIABLES

### Operacionalizacion de variables y términos

#### 1-VARIABLES INDEPENDIENTES.

FACTORES SOCIO DEMOGRÁFICOS			
Variable	Tipo	Operacionalizacion	
		Escala	Descripción
Edad	Cuantitativa Continua	- <20 - 21-30 - 31-35 - >36.	Edad cronológica en años en el momento de la entrevista.
Sexo	Cualitativa nominal dicotómica	- Masculino - Femenino	Características biológicas del hombre y de la mujer.
Estado civil	Cualitativa nominal	- Soltera/o - Casada/o - Unión libre	Relación conyugal o de pareja al momento de la aplicación de la encuesta
Escolaridad	Cuantitativa Nominal	- Ninguna -Primaria I. -Primaria C. -Secundaria I. -Secundaria C. -Universitaria I. -Universitaria C	Nivel de educación alcanzado por los padres de familia al momento de la entrevista.
Religión	Cuantitativa Nominal	Evangélica Católica otros	Conjunto de creencias o dogmas que profesan los padres de familia acerca de la divinidad al momento de la entrevista.
Procedencia	Cuantitativa Nominal	Urbana Rural	Lugar donde reside los padres de familia, clasificándolo en urbana y rural.
Ocupación	Cualitativa Nominal	- Estudiante - Trabajo remunerado - Oficios domésticos - Otros	Tipo de actividad a que se dedican los padres para su subsistencia.
Ingreso Familiar	Cuantitativa nominal	- <2600 - 2,601-5,200 - >5,201	Remuneración mensual en lempiras que reciben los miembros de la familia según el cargo que desempeña.

## 2. Variables Dependientes

FACTORES INTERPERSONALES			
Variable	Tipo	Operacionalizacion	
		Escala	Descripción
Orientación de enfermería a los padres de familia al momento de ingreso del niño(a) a la unidad	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Se tomara en cuenta el grado de satisfacción de la madre o padre en relación a la explicación brindada por enfermería.
Trato en el recibimiento de la niña o niño por parte de Enfermería.	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Grado de satisfacción de los padres de familia sobre el recibimiento de la niña o niño, por parte del personal de enfermería al momento del ingreso a la unidad.
Trato y saludo por parte del personal de enfermera al momento de la visita medica y durante el turno	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Se tomara en cuenta la satisfacción sobre la forma o manera e que el personal de enfermería se dirige al niño o niña; tomando en cuenta su amabilidad.
Identificación del paciente por su nombre por parte del personal de enfermería	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Ssatisfacción de los padres referente a la forma en que el personal de enfermería identifica a la niña o al niño.
Percepción acerca del trato e interés por parte del personal enfermería	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Grado de satisfacción de los padres de la niña o niño en relación al trato físico, verbal, con calidad y calidez por parte del personal de enfermería.
Trato del personal de enfermería con Familiares y amigos de la niña y niño.	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Se refiere a la satisfacción de los padres de la niña o niño en cuanto al trato físico verbal con calidad y calidez recibido por parte del personal de enfermería.

### 3. Variables Dependientes

FACTORES DEL COMPONENTE TÉCNICO			
	Tipo	Operacionalización	
		Escala	Descripción
Periodo en que la enfermera ingresa la niña o el niño al servicio.	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Se trata del grado de satisfacción de la madre o padre de la niña o niño en relación a la duración en tiempo transcurrido en que la enfermera realiza el ingreso a la unidad de Hemato-Oncología.
Confianza y seguridad en las Enfermeras en la atención a la niña o niño.	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Grado de satisfacción de los padres de familia en cuanto a la seguridad y confianza, que tienen en la enfermera en el manejo del niño y niña.
Orientación sobre las indicaciones del personal de enfermería al momento del alta de la niña o niño.	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecho	Se toma en cuenta la satisfacción de la madre o padre en relación a la explicación brindada por enfermería momento de egreso
Puntualidad en la administración de Tratamiento por parte del personal de Enfermería	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Grado de satisfacción de la madre o el padre de la niña o niño en el Cuidado y diligencia de enfermería en la administración del tratamiento a la hora indicada.
Atención del personal de Enfermería cuando el paciente solicita ayuda	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Se trata del grado de satisfacción de los padres en la asistencia y acción inicial de enfermería en la atención cuando lo solicita la niña o niño.
Acompañamiento de Familiares y amigos que permite el personal de enfermería.	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Es la satisfacción del usuario respecto al tiempo que el personal enfermería permite la compañía con la niña o niño.

#### 4. Variables Dependientes

FACTORES DEL COMPONENTE CONFORT			
Variable	Tipo	Operacionalizacion	
		Escala	Descripción
Percepción sobre la calidad de la comida	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Es el grado de satisfacción de la madre o padre referente a la alimentación diaria de la niña o niño.
Percepción sobre la higiene de la comida	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Es el grado de satisfacción de la madre o padre referente a la higiene de los alimentos que consume diariamente la niña o niño.
Percepción sobre el lugar de hospitalización.	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Es el grado de satisfacción de la madre o padre en relación con el espacio físico donde es atendida su niña o niño
Percepción sobre La libertad de expresión que le brinda el servicio.	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Es el grado de satisfacción de la madre o padre con respecto a la libertad de opinión o de decisión sobre la atención que recibe su niña o niño.
Percepción sobre La comodidad que le brinda el servicio	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Es el grado de satisfacción de la madre o padre con respecto al confort que sienten durante la estadía en la unidad de hospitalización de Hemato-Oncología pediátrica.
Percepción sobre La limpieza de la unidad De hospitalización	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Es el grado de satisfacción de la madre o padre con la limpieza del ambiente físico de la unidad de Hemato-Oncología pediátrica.
Percepción sobre La limpieza de los servicios sanitarios del servicio De hospitalización	Cualitativa Escala tipo likert	Insatisfecha/o  Regularmente satisfecha/o  Satisfecha/o	Es el grado de satisfacción de la madre o padre con la higiene de los servicios sanitarios de utilización por su niña o niño

### **CAPITULO III**

#### **III METODOLOGÍA**

##### **3.1.1 Tipo de Estudio:**

Es de tipo descriptivo, Cuantitativo, cualitativa, transversal, con el propósito de evaluar el grado de satisfacción de las madres y padres de las niñas y niños Hospitalizados en la unidad de Hemato-Oncología Pediátrica del Hospital Escuela, en relación a la atención de enfermería.

La duración total de la investigación fue de 7 meses, de marzo a Septiembre del 2007.

##### **3.1.2 Área de Estudio**

El área del estudio comprendió el servicio de internamiento Hemato Oncología Pediátrica y la consulta externa, Bloque Materno Infantil del Hospital Escuela, institución publica de referencia nacional, Republica de Honduras; localizado en la capital del país

##### **3.1.3 Universo y Muestra:**

**El universo;** son todas las madres y padres de las niñas/niños Hospitalizados en la unidad de Hemato-Oncología Pediátrica y los padres de las niñas y niños que reciben tratamiento ambulatorio en la Consulta Externa del servicio de Hemato Oncología Pediátrica.

La consulta externa se atiende un promedio de 80 pacientes diarios. Que equivale a 21 padres y madres de las niñas y niños que son el 26.25%

Se incluyeron a madres y padres que acompañan a sus niños a procedimientos como ser tratamiento intratécas, punción lumbar y medula ósea estos padres de familia se detectaron para la entrevista.

La unidad hospitalización de 21 camas de internamiento con un porcentaje ocupacional de 100%. Se entrevistaron 129 padres y madres de las niñas y niños hospitalizados con el 73.75%

**Muestra:** Fue constituida 150 padres de familia que tienen niños hospitalizados o en la consulta externa.

#### **3.1.4 Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Se utilizo la entrevista para la aplicación de un instrumento tipo encuesta por medio de una encuesta estructurada y un formulario de la escala de Likert que determina el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Fue un instrumento que contiene 28 ítems para medir el grado de satisfacción donde se les asigno calificación: 0 para insatisfecho, 1 para regularmente satisfecho y 2 para satisfecho.

La encuesta esta estructurada por 2 instrumentos # 1 que contiene los aspectos Sociodemográficos de la población objeto de estudio, y el Instrumento # 2 contiene 3 factores de satisfacción:

El **Interpersonal** nos reflejó las relaciones Interpersonales de Enfermería hacia la niña /niño. La opinión de las madres y padres de las niñas/niños Hospitalizados nos reflejo el grado de satisfacción respecto a este Factor, Esta compuesto por 6 preguntas donde la respuesta fue completada por la entrevistadora según la respuesta que más se aplica en la escala de medición de likert.

El siguiente **Factor es el técnico** el cual nos da a conocer el cuidado de Enfermería hacia la niña/niño. La opinión de las madres y padres de las niñas/niños Hospitalizados nos reflejo el grado de satisfacción respecto a este Factor, compuesto por 7 preguntas.

El siguiente **Factor es el Confort** el cual nos da a conocer la comodidad de de la unidad de Hospitalización de Hemato-Oncología Pediátrica.

La opinión de las madres y padres de las niñas/niños Hospitalizados nos reflejo el grado de satisfacción respecto a este factor. Está compuesto por 7 preguntas.

### **3.1.5 Procesamiento y Análisis de Datos**

Para evaluar el grado de Satisfacción respecto a los 3 factores (Interpersonal, Técnico y Confort) los datos se vaciaron al programa SPSS 11.5. Se elaboraron índices para cuantificar el grado de satisfacción por cada componente y en general.

Si se encuentra un índice menor de 6 se denomina Insatisfacción, si se encuentra un Índice de 7 – 9 se denomina Regularmente Satisfecha/o y si hay un índice de 10 – 12 se denomino Satisfecha/o

Para evaluar el grado de Satisfacción en los cuidados de enfermería del la niña/niño Hospitalizado y el confort de la unidad de Hospitalización si se encuentra un índice menor de 7 se denomino Insatisfacción, si se encuentra un Índice de 8 – 12 se denomino Regularmente Satisfecha/o y si hay un índice de 13 – 14 se denomino Satisfecha/o.

Para lograr evaluar la satisfacción General, igualmente de los 3 componentes destacados en la entrevista la sumatoria de los Índices Relaciones Interpersonales, Cuidados de Enfermería y el Confort se asignaran a un rango, menor de 20 corresponde a Insatisfecha/o de 21 – 37 Regularmente Satisfecha/o y de 38 – 40 corresponde a Satisfecha

Los resultados se reflejan por medio de tablas, gráficos y sus respectivos análisis. Se utilizaran además porcentajes y promedios. Se obtendrán también la media, moda mediana y desviación estándar, correlaciones de Pearson, Spearman y T de student, chi cuadrada con un nivel de confianza de 95%.

### **3.1.6 Procedimiento**

Se solicitó autorización a las autoridades del departamento de enfermería y jefatura del servicio. Mediante obtención de consentimiento informado a las y los participantes del estudio. La responsable de la investigación lleno personalmente los instrumentos; para garantizar la confiabilidad de las respuestas.



### **3..1.7 Limitaciones del Estudio**

No se encontraron estudios relacionados locales sobre satisfacción de los usuarios.

### **3.1 Consideraciones Éticas:**

La investigación se realizó luego de contar con el consentimiento conciente libre e informado a las madres y padres de las niñas y niños Hospitalizados y los que acudieron a acompañar a su niña o niño a tratamiento ambulatorio en la consulta externa de la unidad de Hemato-Oncología Pediátrica y por ende que hayan estado interna o en la unidad de Hospitalización por lo menos más de 3 días. Los padres deberían de encontrarse en un estado físico psíquico y jurídico compatible con su derecho de elegir.

### **3.2 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS**

Los aspectos sociodemográficos se plasmaron en una sola tabla resaltaron los gráficos de mayor relevancia con el respectivo análisis.

Las Relaciones Interpersonales de Enfermería, los cuidados de enfermería y el confort de la unidad de Hospitalización se detallaron cada uno en una sola tabla se cruzaron las variables con el sexo de los padres de Familia de la niña/niño con el Grado de satisfacción de este componente que corresponde al índice de la sumatoria es así que podemos determinar el grado de satisfacción de la madre el padre de la niña /niño y por último se sabrá la satisfacción el general que es la sumatoria de los 3 componentes (Relaciones Interpersonales, Cuidados de Enfermería y El confort clasificándolos por el puntaje correspondiente como Insatisfecha/o, Regularmente Satisfecha/o y Satisfecha.

### **3.2 ANALISIS DE DATOS**

Los datos fueron analizados con el programa SPSS con la finalidad de dar respuestas a los objetivos e Hipótesis planteadas se logró saber el grado de Satisfacción de los padres de Familia de las niñas/niños Hospitalizados se

destacaron las respuestas con las tablas, gráficos y con el resumen respectivamente.

## **CAPITULO VI**

### **4.1 RESULTADOS**

Los resultados se presentan según objetivos.

**Primer objetivo: Identificar algunas características sociodemográficas de los padres de familia de las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica-**

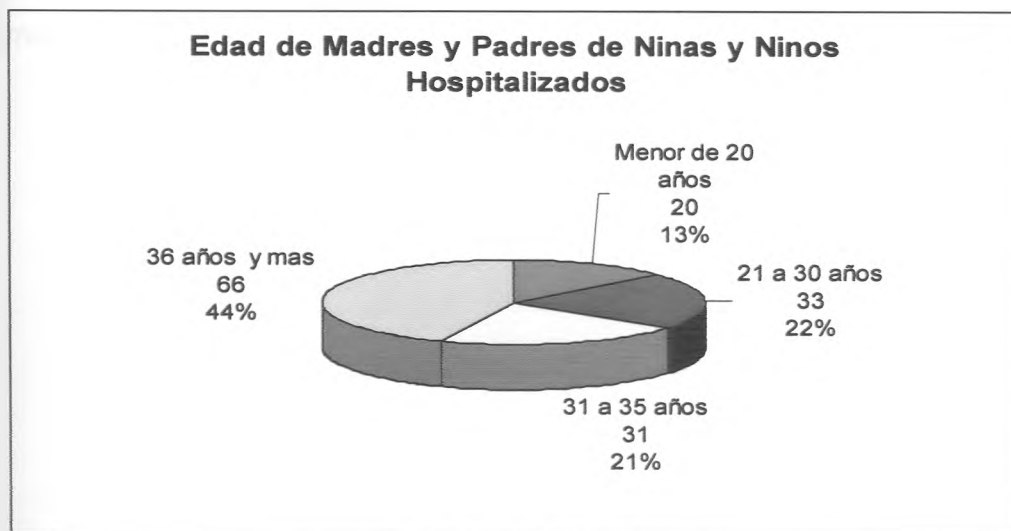
### **4.2 PRESENTACION DE RESULTDOS Y ANÁLISIS DE DATOS**

**TABLA #.1****Factores Sociodemográficos de las Madres y Padres de las niñas y niños hospitalizados en la unidad de Hemato-Oncología Pediátrica**

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Soltera (o)	28	18.7
Casada (o)	77	51.3
Union libre	28	18.7
Viuda (o)	3	2.0
Divorciada (o)	5	3.3
Separada (o)	9	6.0
<b>Nivel de Escolaridad</b>		
Ninguna	20	13.3
Primaria Incompleta	34	22.7
Primaria Completa	23	15.3
Secundaria Incompleta	22	14.7
Secundaria Completa	22	14.7
Universidad Incompleta	21	14.0
Profesional Universitaria (o)	8	5.3
<b>Religion que profesan</b>		
Evangelica	81	54.0
Catolica	59	39.3
Otra	10	6.7
<b>Lugar de procedencia</b>		
Urbana	76	50.7
Rural	74	49.3
<b>Ocupación de la madre o padre</b>		
Estudiante	15	10.0
Trabajo Remunerado	39	26.0
Oficios Domesticos	67	44.7
Otros	29	19.3
<b>Ingreso familiar mensual</b>		
Menor de L. 2,600.00	94	62.7
L. 2,601 – L. 5,200.00	33	22.0
Mayor de L. 5,201.00	23	15.3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

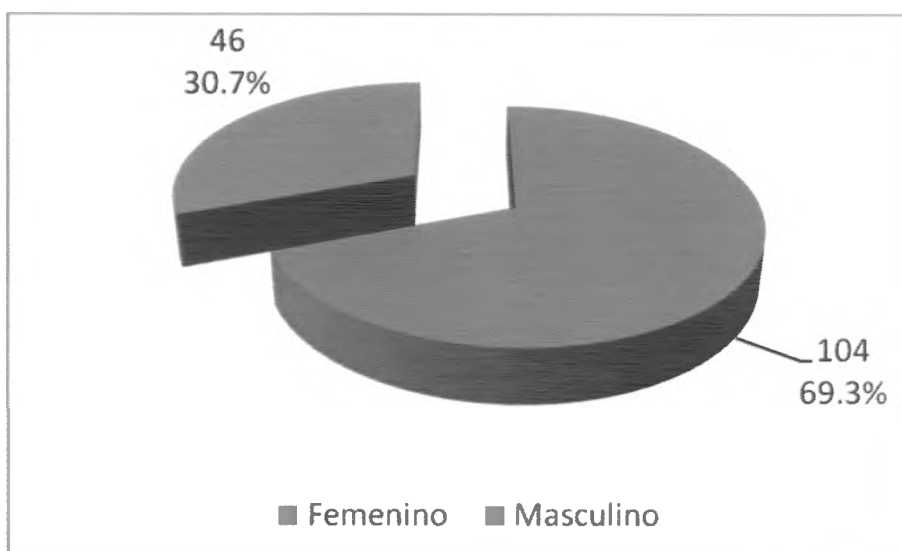
Fuente: Encuesta satisfacción de madres y padres de niños hospitalizados en Hemato - oncológica pediatria Hospital Escuela (2007)

**GRAFICO N.1**  
**Distribución de padres según edad**



Fuente: ESPMNH 2007

**Grafico # 2**  
**Distribución de padres según sexo**



Fuente: ESPMNH 2007

La tabla no.1, gráficos 1,2 reflejan los datos sociodemográficos del estudio, nos indica que del total de las madres y los padres encuestados; el 44% se encuentran entre las edades de 36 años y mas, y el 22%, entre 21 a 30 años de edad, de los cuales el 69.3% son mujeres. El 51.3 %, casados, y el 18.7% solteras y unión libre respectivamente.

La mayoría tienen escolaridad de primaria incompleta y Primaria completa en un 14.7%. De ellos el 50.7% provienen de áreas urbanas, el 44.7% se dedican a oficios domésticos y el 26% a trabajo remunerado. El 62% tienen un ingreso familiar mensual menor de L. 2,600.00.

**Objetivo # 2 Enunciar algunas características interpersonales de enfermería asociados al grado de satisfacción de las madres de las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica..**

**Tabla No. 2**

**Opinión de las madres y padres de familia entrevistados sobre el grado de satisfacción en la atención de enfermería a la niña/niño en relación al trato, recibimiento y orientación**

<b>Explicación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Insatisfecha (o)	10	6.7
Regularmente Satisfecha(o)	28	18.7
Satisfecha (o)	112	74.7
<b>Recibimiento</b>		
Insatisfecha (o)	5	3.3
Regularmente Satisfecha(o)	25	16.7
Satisfecha (o)	120	80.0
<b>Saludo</b>		
Insatisfecha (o)	11	7.3
Regularmente Satisfecha(o)	33	22.0
Satisfecha (o)	106	70.7
<b>Conocimiento y mención del nombre de la niña o niño</b>		
Insatisfecha (o)	5	3.3
Regularmente Satisfecha(o)	21	14.0
Satisfecha (o)	124	82.7
<b>Trato e interés en la atención directa por parte de e la Enfermería hacia la niña o niño</b>		
Insatisfecha (o)	4	2.7
Regularmente Satisfecha(o)	25	16.7
Satisfecha (o)	121	80.7
<b>Trato de Enfermería con sus familiares y amigos</b>		
Insatisfecha (o)	10	6.7
Regularmente Satisfecha(o)	39	26.0
Satisfecha (o)	101	67.3
Total	150	100%

Fuente: ESMPNH 2007

N=150

En la tabla # 2, puede observarse que el 74.7% de las madres y padres entrevistados están satisfechos con la explicación que brinda el personal de enfermería al momento del ingreso, el 80% con el recibimiento, el 70.7% con el saludo. El 82.7% muestran satisfacción porque la enfermera llama por el nombre al niño, el 80.7% están satisfechos con el trato e interés, y el 67.3% con el trato de la enfermera hacia familiares y amigos.



**Objetivo # 3 Determinar algunos factores técnicos relacionados con el cuidado del trato del paciente asociado al grado de satisfacción de las madres de las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica.**

**Tabla No. 3**

**Opinión de las madres y padres de familia entrevistados sobre el grado de satisfacción en relación a la rapidez, paciencia, confianza, interés, seguridad, puntualidad y atención de enfermería al niño.**

<b>Tiempo en que su niña o niño ingresa a la unidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Insatisfecha (o)	11	7.3
Regularmente Satisfecha (o)	22	14.7
Satisfecha (o)	117	78.0
<b>Paciencia, confianza e interés por parte de Enfermería dirigidas a su niña o niño</b>		
Insatisfecha (o)	4	2.7
Regularmente Satisfecha (o)	26	17.3
Satisfecha (o)	120	80.0
<b>Grado Confianza y seguridad que tienen las Enfermeras al atender a la niña o niño</b>		
Insatisfecha (o)	7	4.7
Regularmente Satisfecha (o)	22	14.7
Satisfecha (o)	121	80.7
<b>Indicaciones que les brinda Enfermería en el alta</b>		
Insatisfecha (o)	5	3.3
Regularmente Satisfecha (o)	27	18.0
Satisfecha (o)	118	78.7
<b>Puntualidad en Enfermería en el tratamiento</b>		
Insatisfecha (o)	7	4.7
Regularmente Satisfecha (o)	31	20.7
Satisfecha (o)	112	74.7
<b>Atención del personal de Enfermería cuando su niño o niña interno solicita ayuda</b>		
Insatisfecha (o)	10	6.7
Regularmente Satisfecha (o)	25	16.7
Satisfecha (o)	115	76.7
<b>Horario de visitas para familiares y amigos</b>		
Insatisfecha (o)	16	10.7
Regularmente Satisfecha (o)	38	25.3
Satisfecha (o)	96	64.0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Fuente: ESMPNH 2007

N=150

En la tabla # 3 indica que del total de las madres y padres entrevistados, el 78% están satisfechos con el tiempo que demora el ingreso del la niña/ niño a la unidad, el 80% están satisfechos en cuanto a la paciencia, confianza e interés que demuestra la enfermera al atender al niña o niño, el 80.7% con el grado de confianza y seguridad que demuestra la Enfermera. El 78.7% están satisfechos con las indicaciones que les brinda la enfermera al momento del

alta del niño o niña y el 74.7% con la puntualidad del tratamiento. Así mismo el 76.7% están satisfechos con la atención de parte de la enfermera cuando la niña o niño solicita ayuda, y el 64% con el Horario de las visitas.

**Objetivo # 4 Enumerar algunos factores de confort asociados al grado de satisfacción de las madres y padres de las niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología pediátrica.**

**Tabla No. 4**

**Opinión de las madres y padres de familia entrevistados sobre el grado de satisfacción en cuanto a la Calidad e higiene de la comida, el lugar, comodidad y limpieza de la unidad y de los servicios sanitarios de hospitalización.**

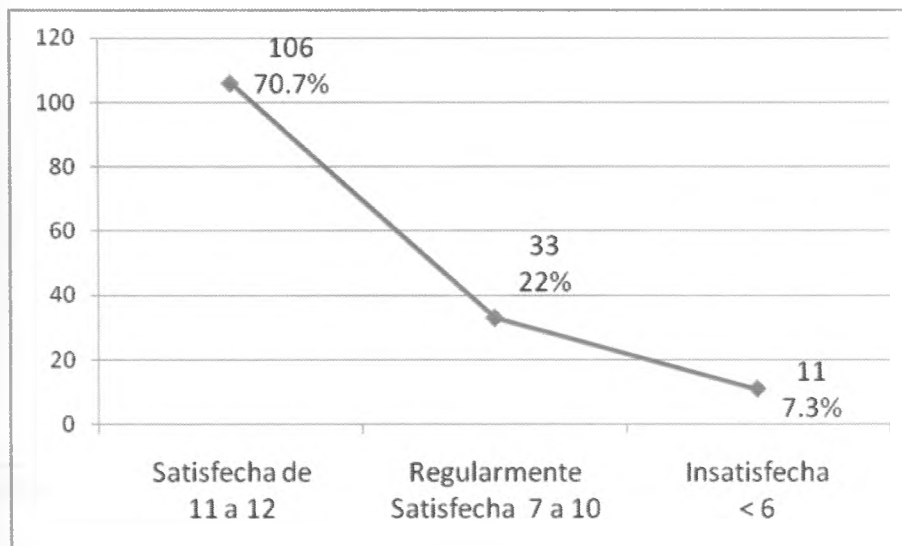
<b>Calidad de la comida</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Insatisfecha (o)	16	10.7
Regularmente Satisfecha (o)	67	44.7
Satisfecha (o)	67	44.7
<b>Higiene de la comida</b>		
Insatisfecha (o)	11	7.3
Regularmente Satisfecha (o)	42	28.8
Satisfecha (o)	97	64.7
<b>Lugar de Hospitalización</b>		
Insatisfecha (o)	17	11.3
Regularmente Satisfecha (o)	21	14.0
Satisfecha (o)	112	74.7
<b>Libertad de expresión que le brinda el servicio</b>		
Insatisfecha (o)	7	4.7
Regularmente Satisfecha (o)	35	23.3
Satisfecha (o)	108	72.0
<b>Comodidad que le brinda el servicio</b>		
Insatisfecha (o)	10	6.7
Regularmente Satisfecha (o)	29	19.3
Satisfecha (o)	111	74.0
<b>Limpieza del servicio de hospitalización</b>		
Insatisfecha (o)	5	3.3
Regularmente Satisfecha (o)	25	16.7
Satisfecha (o)	120	80.0
<b>Limpieza de los servicios sanitarios</b>		
Insatisfecha (o)	11	7.3
Regularmente Satisfecha(o)	55	36.7
Satisfecha (o)	84	56.0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Fuente: ESMPNH 2007

En la tabla # 4 muestra que en la mayoría de las madres y padres el 44.7% tienen satisfacción y regularmente satisfacción con la calidad de la comida, el 64.7% con la higiene de la comida, el 74.7% con el lugar de hospitalización. El 74% están satisfechos con la comodidad que les brinda en el servicio, el 80% con la limpieza de la unidad, Y el 56% con la limpieza de los servicios sanitarios.

**GRADO DE SATISFACCION SEGÚN: RELACIONES INTERPERSONALES, CUIDADOS DE ENFERMERIA Y EL CONFORT DE LA UNIDAD DE HEMATO-ONCOLOGIA PEDIATRICA**

**Grafica # 3**  
**Índice del grado de satisfacción en relación a las relaciones Interpersonales de las Enfermeras hacia la niña/niño hospitalizado**



Fuente: ESMPNH 2007

La tabla revela que el 70.7% de las madres y padres de las niñas/niños hospitalizados están satisfechos con las relaciones Interpersonales de Enfermería al atender a la niña y el niño Hospitalizado (saludo, comunicación, trato, recibimiento al ingreso) con una media de 10.27 y desviación standard 2.476. Los padres que se sienten regularmente satisfechos corresponde al 22%, y la minoría de los padres y madres entrevistados se sienten Insatisfechos con el 7.3%.

**Grafico # 4**

**Opinión de las madres y padres entrevistados sobre el grado de satisfacción en relación al cuidado de Enfermería hacia la niña y niño hospitalizado**

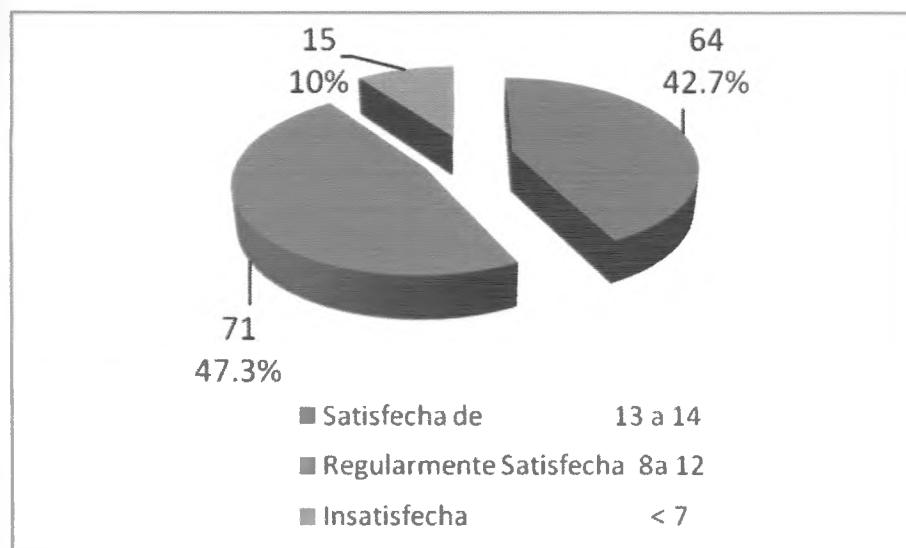


Fuente: ESMPNH 2007

En este grafico puede Observarse que el 54% de las madres y padres entrevistados están satisfechos con la forma en que el personal de enfermería atiende a la niña /niño en la rapidez que lo ingresa, en la confianza, paciencia interés y seguridad que tiene la enfermera cuando los atiende, en la puntualidad en la administración del tratamiento y cuando acude cuando la niñas y niño solicita su ayuda y la accesibilidad de los horarios de las visitas Con una media de 12.03, desviación estándar 2.5553 y varianza de 6.516.

### Grafica # 5

#### Opinión de las madres y padres entrevistados sobre el grado de satisfacción en relación al confort de la unidad de Hemato-Oncología Pediátrica



Fuente: ESMPNH 2007

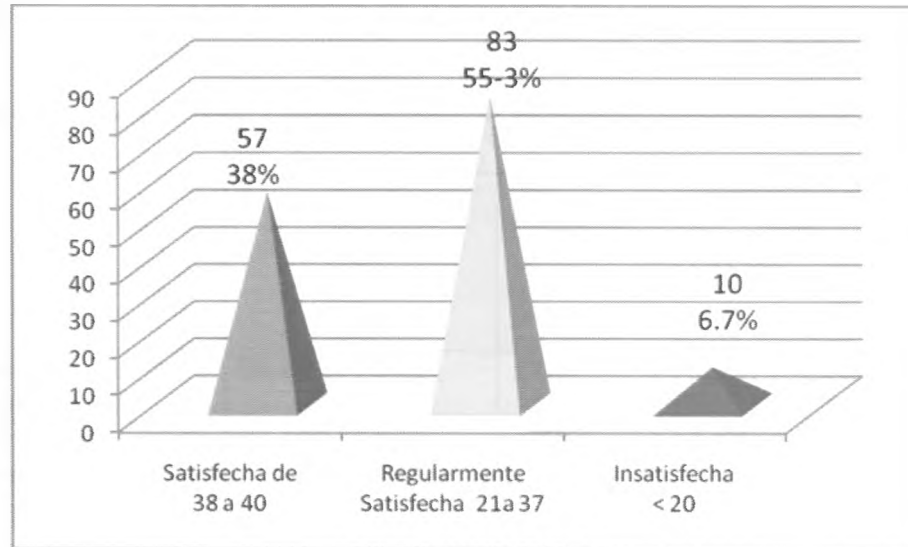
El Grafico # 5 revela que el 47.3% de las madres y padres de las niñas/niños hospitalizados están Regularmente satisfechos con el confort de la unidad de Hospitalización que contempla la calidad de Higiene de la comida, el aseo de la unidad y limpieza de los servicios sanitarios y la libertad de expresión de los padres

Con una media de 11.41, desviación estándar 2.715 y varianza de 7.370



**GRAFICO No. 6**

**Grafico # 6 Interpretación general del grado de satisfacción del Grado de satisfacción de las madres y padres de las niñas /niños Hospitalizados en la unidad de Hemato-Oncología Pediátrica**



Fuente: ESMPNH 2007

**Tabla # 5**

**Estadísticas Descriptivas según índices**

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Standard
Índice de factores componente técnico	0	14	12.03	2.553
Índice de factores componente confort	1	16	11.41	2.715
Índice de factores interpersonales	0	12	10.27	2.476
Índice satisfacción general de padres	4	40	33.75	6.898

Fuente: ESMPNH 2007

## Prueba de Hipótesis

La mayoría de los padres y madres de los niños hospitalizados están regularmente satisfechos por la atención de enfermería.

**Tabla # 6**  
**T de Student para pruebas de Hipótesis**

	Valor de prueba = 0					
	T	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Índice de factores interpersonales	50.807	149	.000	10.27	9.87	10.67
interpretación de factores interpersonales	27.102	149	.000	1.37	1.27	1.47
Índice de factores componente técnico	57.737	149	.000	12.03	11.62	12.45
interpretación de factores componente técnico	30.127	149	.000	1.53	1.43	1.63
Índice de factores componente confort	51.739	149	.000	11.39	10.96	11.83
interpretación de componente confort	31.519	149	.000	1.67	1.57	1.78
Índice satisfacción general de padres por la atención	59.915	149	.000	33.75	32.63	34.86
interpretación general del grado de satisfacción	34.876	149	.000	1.69	1.59	1.78

Fuente: ESMPNH 2007

**Tabla # 7**  
**Correlaciones de Spearman entre índices de factores de satisfacción**

índice de factores interpersonales	1.000			
	-			
interpretación de factores interpersonales	.838(**)			
Valor p	.000			
índice de factores componente técnico	.650(**)	1.000		
Valor p	.000			
interpretación de factores componente técnico	-.593(**)	-.914(**)		
Valor p	.000	.000		
índice de factores componente confort	.583(**)	.648(**)	1.000	
Valor p	.000	.000		
interpretación de componente confort	-.506(**)	-.613(**)	-.904(**)	
Valor p	.000	.000	.000	
Índice satisfacción general de padres por la atención	.799(**)	.846(**)	.894(**)	1.000
Valor p	.000	.000	.000	
interpretación general del grado de satisfacción	-.677(**)	-.681(**)	-.762(**)	-.871(**)
Valor p	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150
Spearman	índice de factores interpersonales	índice de factores componente técnico	índice de factores componente confort	índice satisfacción general de padres por la atención

Fuente: ESMPNH 2007

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se establecieron correlaciones entre índice de satisfacción y se encontraron relaciones fuertes entre todos los índices a un nivel de significancia de  $p < 0.001$ .

Al juntar los factores interpersonal, técnico y confort reportan que el 55.3% esta regularmente satisfecha, el 38% están satisfechos y el 6.7% insatisfechos. La media general es de 33.75 y desviación estándar de 6.89, en donde el valor mínimo fue 4 y un máximo de 40. (Gráfico # 6, tabla # 5)

Se realizo prueba de T de Student para los índice y se encontró significancia con valores de  $p < 0.000$  a un nivel de significancia de 95% (tabla #6)

**Y con un margen de error del 1% en este estudio**

## 4.2 DISCUSIÓN

En este estudio el hallazgo indica un 55% de la población están regularmente satisfechos con la atención de Enfermería, el 38% están satisfechos y el 7% insatisfechos, así mismo este dato es similar al encontrado en varios estudios como, Ricalde, Zecereda y Saco resalta que el 53.3% de la población está medianamente satisfecha, el 40.3% satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en comparación al 6 % que se sienten Insatisfechos,

De la población en estudio, predominó el sexo femenino con el 69.3%, y el 44% entre las edades 36 años y más lo que muestra el papel predominante de las mujeres en el cuidado de sus vástagos. Así mismo destaca que el 47.3% están regularmente satisfechos con la alimentación.

Este resultado es congruente con la investigación, de Rodríguez P, Pérez, A. reportan predominio del sexo femenino, comprendido en el grupo de edades entre los 36 y 55 años. Por otra parte, más de la mitad estaban satisfechos con la atención de enfermería, refiriendo además que las condiciones higiénicas eran adecuadas, no así las condiciones de iluminación, ventilación, ruido y alimentación.

No obstante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), Comisión Interinstitucional de Enfermería en el periodo 1996-2001. Entre otros informa que la satisfacción del paciente está relacionada con la percepción de calidad del cuidado que éste recibe. Cuando los pacientes están en desacuerdo con la calidad de la atención pueden inconformarse, por lo que las instituciones de salud deben implementar estrategias que den mejores resultados en la salud de los pacientes y sus familiares, incrementando la satisfacción con un cuidado adecuado.

Es así que se considera la Comunicación, un factor esencial en la relación enfermera-paciente, pero esta comunicación debe ser no sólo de

emisor/receptor, sino una comunicación afectiva y significativa, con empatía, una habilidad de percibir los sentimientos de los otros

La comunicación interpersonal se refiere a que la relación se da entre dos personas "distintas" el paciente y la enfermera que tienen antecedentes, conocimientos, cultura y posiblemente, valores diferentes pero que permiten comprender los sentimientos y pensamientos del otro.

Las variables incluidas en la presente investigación relacionados con el componente interpersonal que incluyen, El recibimiento, orientación, mención del nombre, trato e interés de la enfermera hacia la niña/niño hospitalizado y el trato hacia familiares y amigos. La prueba de hipótesis "la mayoría de los padres y madres de los niños hospitalizados están regularmente satisfechos por la atención de enfermería", Se realizó prueba de T de Student y se encontró significancia con valores de  $p < 0.000$  a un nivel de significancia de 95% (tabla #6).

Igualmente en el estudio se deduce que en general los factores que están más relacionados con el grado de satisfacción de los usuarios resultaron estadísticamente significativos, son la edad, el grado de instrucción, el nivel socioeconómico y el servicio donde estuvo hospitalizado; ya que esto conlleva a que exista una comunicación permanente entre el paciente y personal al cruzar estas variables de este estudio sexo tuvo valor de  $p < 0.07$

Ingreso familiar tuvo valor de  $p < 0.09$ . Estado civil de las madres y padres y dedicación valor de  $p < 0.00$ .

Lo anterior indica que existe una fuerte asociación en la correlación de variables del estudio.

### 4.3 CONCLUSIONES

1- La mayor parte de las madres y padres de las niñas/niños Hospitalizados de la unidad de Hemato-Oncología Pediátrica del Hospital Escuela, un 55.3% están regularmente satisfechas/os un 38% satisfechas/os y el 6.7% insatisfechas/os, según la escala de likert utilizada en este estudio.

2- El porcentaje de las madres y padres de las niñas/niños Hospitalizados según el grado de satisfacción en los diferentes factores son: Interpersonal (70.7%), Técnico (54%) y confort. (42.7%) significando un grado de satisfacción mayor en las relaciones Interpersonales enfermera/niña (o)

4. La mayoría de la población en estudio el 51.3% son casadas, un 22.7% tiene una educación incompleta, 50.7% con procedencia urbana, un 44.7% con dedicación a oficios domésticos, con una sobrevivencia con ingreso familiar mensual menor del salario mínimo en un 62% de los casos.

5- Respecto al confort el 47.3% están regularmente satisfechas /os con la calidad de la comida del servicio hospitalario.

6. Como producto de este estudio se realizaron protocolos de atención de Enfermería dirigidas al cuidado de la niña, niño con Cancer, para enfermedades como ser leucemia aguda linfoblástica, transfusiones sanguíneas, trombocitopenia, lisis tumoral y neutropenia

#### 4.4 RECOMENDACIONES

1. Las estadísticas resaltan la insatisfacción de las madres y padres de las niñas niños Hospitalizados por lo que se considera que en especial el personal de Enfermería debe redoblar esfuerzos para brindar una mejor atención a los niños y niñas hospitalizados; sobre todo en el factor confort que esta estrechamente relacionado con el cuidado de enfermería
2. Se debe diseñar un plan de intervención, incluyendo el componente educativo con metodologías participativas, que permita mejorar la atención de Enfermería; priorizando aspectos de insatisfacción de las madres reflejados en el estudio.
3. Diseñar un sistema de evaluación continua de la satisfacción de las madres y padres de los niños ingresados en la unidad de Hemato.Oncología Pediátrica, a fin de identificar nuevas oportunidades de mejorar la atención de Enfermería.
4. Ejecutar investigaciones y proyectos de forma integral y multidisciplinario así para comparar el grado de satisfacción de las madres y padres de las niñas-niños hospitalizados con otras disciplinas como ser médicos, Laboratorio, trabajo social, Psicología, personal administrativo; así poder difundir investigaciones cuanti cualitativas y transversal.
5. Realizar estudios sobre la satisfacción del usuario nos hace conocer cuales son los puntos mas débiles y que es lo el paciente espera que cambie, consideramos importante realizar este tipo de estudios periódicamente.

## VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ricalde M., Zecereda H, y Saco S., satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n.º 1 – minsa cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000.
2. Donabedian A, Schaefer M, García, Andrade V, Martínez  
Recomendaciones para mejorar la atención en enfermería Secretaría de Salud del Gobierno Federal Publicado en 1990
3. Lizarzabal G, Años M., y Romero G.1999 " " gastrohum@cantv.net
4. Antioquia. Enfermera especialista en Salud Mental. Profesora Universidad de   
E-Mail [sorrego@tone.udea.edu.co](mailto:sorrego@tone.udea.edu.co)  
Enfermera especialista en Gerencia Hospitalaria. Profesora Universidad de Antioquia. E-Mail [ainer@epm.net.co](mailto:ainer@epm.net.co)1998
5. jamanca M, y Morales M, calidad de atención en enfermería en la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional materno perinatal revista. de ciencias de la salud 2:1 2007 Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), Comisión Interinstitucional de Enfermería México 1998 8 pag 5-
6. Castro P. y torres C. y Col. satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003
7. Moreno M, Deming S, Pas G, Aarón M, Solís M, Barrón R, Salvador Goreti .Gómez Hernández J, Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León
8. Amezcua M y Carricondo Guirao A. Investigación Cualitativa en España. Análisis de la producción bibliográfica en Salud. Índice de Enfermería (Gran) 2000; 28-9:26-
9. Marshall, Halls y Mazel, Galván., González; M, y colaboradores Escuela de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social1996
10. Caligiore C, y Díaz S satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel. Mérida. Venezuela. (año1998)
11. Ettner H, Dorwart, Zurro, Salinas y colaboradores. Opinión de los pacientes atendidos en el servicio de Cirugía del IAHULA. sobre la calidad de atención del personal de Enfermería. Agosto-Septiembre.1999. Universidad de Los Andes. Tesis de Pregrado no publicada. 1994.



12. Arenas, Fuentes y Campos,; Guzmán ),Satisfacción del usuario que asiste a Consulta Externa1998;Emergencia y Sala de Hospitalización Hospital Docente de Atención Psicosocial
13. Oliver, Leddy, y Pepper Bases conceptuales de enfermería Organización panamericana de la saluda (O.P.S) new york U.S.A (1989)

# ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
DEPARTAMENTO DE EDUCACION DE ENFERMERÍA  
POSTGRADO DE ENFERMERIA  
“ATENCION EN SALUD INTEGRAL AL NIÑO Y AL ADOLESCENTE”**

**INSTRUMENTO # 1  
APLICADA A PADRES Y MADRES SEGÚN GRADO DE SATISFACCIÓN  
“INSTRUCCIONES”**

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas con la satisfacción que usted tiene acerca de la atención que reciben sus niños en esta unidad

Conteste lo más sinceramente posible ya que su información es muy valiosa para nosotros:

# De Encuesta: \_\_\_\_\_  
Nombre del Encuestado \_\_\_\_\_

**A) Aspectos Sociodemográficos**

**1.- Edad:**

- 1) Menor de 20 años ( )
- 2) 20 – 30 años ( )
- 3) 31 – 35 años ( )
- 4) 36 y mas ( )

**2.- Sexo**

- 1) F ( )
- 2) M ( )

**3. - Estado Civil:**

- 1) Soltera (o) ( )                      2) Casada (o) ( )
- 3) Unión Libre ( )                      4) Viuda (o) ( )
- 5) Divorciada (o) ( )                      6) Separado (a) ( )

**4. - Escolaridad:**

- 1) Ninguna ( )      2) P.I ( )    3) P.C ( )      4) S.I ( )  
5) S.C ( )            5) Univ. I. ( )      6) Prof. Univ. ( )

**5.- Religión**

- 1) Evangélica ( )  
2) Católica ( )  
3) Otra ( )

**6.- Procedencia:**

- 1) Urbana ( )    2) Rural ( )

**7.- Ocupación:**

1. Estudiante ( )  
2. Trabajo Remunerado ( )  
3. Oficios Domésticos ( )  
4. Otros ( )

**8.- Ingreso Familiar:**

1. Menor de L.2,600 ( )  
2. L.2,601 – L.5,200 ( )  
3. Mayor de L.5,201 ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACION!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS  
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACION DE ENFERMERÍA  
 POSTGRADO DE ENFERMERIA  
 “ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL AL NIÑO Y AL ADOLESCENTE”  
 INSTRUMENTO # 2  
 “INSTRUCCIONES”**

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas con la satisfacción que usted tiene acerca de la atención de enfermería que reciben sus niños en esta unidad.

Conteste lo más sinceramente posible ya que su información es muy valiosa para nosotros:

Marque con una X los espacios donde usted considere que corresponde

**Alternativas de respuestas**

<b><u>Factores Interpersonales</u></b>	<b>Insatisfecha (o)</b>	<b>Regularmente satisfecha (o)</b>	<b>Satisfecha(o)</b>
9) Satisfacción de la madre de la niña o niño sobre la explicación del motivo del internamiento en la unidad de Hemato Oncología Pediátrica			
10) Satisfacción con el Recibimiento del personal de enfermería al llegar al servicio el usuario y su niña o niño a la unidad de hemato oncología Pediátrica			
11) Satisfacción con el Saludo por parte de la enfermera al momento de la visita			
12) Satisfacción de los padres de la niña o niño hospitalizado en la unidad de hemato oncología pediátrica respecto al conocimiento que tiene Enfermería y los llaman por el nombre			
13) Satisfacción en el trato e interés por parte de e la enfermería al brindarle atención a su niña o niño hospitalizado en la unidad de hematooncología pediátrica			
14) Satisfacción con el Trato del personal de enfermería con sus familiares y amigos			

<u><b>componente técnico</b></u>	<b>Insatisfecha (o)</b>	<b>satisfecha (o)</b>	<b>Satisfecha(o)</b>
15) Satisfacción de los padres respecto a la rapidez en que su niña o niño ingresa a la unidad de hematooncología Pediátrica			
16) satisfecha de la madre o padre de la niña o niño con la Paciencia, confianza e interés por parte de enfermería dirigidas a su niña o niño hospitalizado en la unidad de hemtooncologia pediátrica			
17) Satisfacción de la madre o padre referente al Grado Confianza y seguridad que tienen las enfermeras al atender a su niña o niño hospitalizado en la unidad de hemtooncologia pediátrica			
18) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño con las indicaciones le brinda Enfermería correspondientes al momento que su niña o niño se va de alta			
19) Satisfacción de la madre o padre del niño hospitalizado en la Puntualidad en enfermería para la administración de Tratamiento a su niño			
20) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado con la Atención del personal de enfermería cuando su niño o niña interno solicita ayuda			

<b><u>Factores del componente técnico</u></b>	<b>Insatisfecha (o)</b>	<b>Regularmente satisfecha (o)</b>	<b>Satisfecha(o)</b>
21) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado con el Horario de visitas para familiares y amigos			

**Alternativas de respuestas**

<b><u>Factores del componente confort</u></b>	<b>Insatisfecha (o)</b>	<b>Regularmente satisfecha (o)</b>	<b>Satisfecha(o)</b>
22) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado en la Percepción sobre la calidad de la comida			
23) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado en la percepción sobre la higiene de la comida			
24) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado en la Percepción sobre el lugar de hospitalización			
25) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado en la Percepción sobre La libertad de expresión que le brinda el servicio			
26) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado en la Percepción sobre La comodidad que le brinda el servicio			
27) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado en la Percepción sobre La limpieza del servicio de hospitalización de hemato oncología pediátrica			

<b><u>Factores del componente confort</u></b>	<b>Insatisfecha (o)</b>	<b>Regularmente satisfecha (o)</b>	<b>Satisfecha(o)</b>
28) Satisfacción de la madre o padre de la niña o niño hospitalizado en la Percepción sobre La limpieza de los servicios sanitarios de la unidad de hospitalización de hemato oncología pediátrica			

**SUGERENCIAS:**

**GRACIAS POR SU COLABORACION!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**



## Consentimiento libre y esclarecido

Estimada madre o padre de Familia, usted ha sido invitada (o) a participar en el estudio exploratorio sobre ¿Cual es el grado de satisfacción de las madres en relación a la atención de enfermería en la Unidad de Hematooncología pediátrica del Hospital Escuela? Yo Aida E. Ponce Cruz. Soy la persona encargada de la investigación y Enfermera general de la unidad de Hemato Oncología Pediátrica estoy solicitando a usted su valiosa colaboración en este estudio.

Los datos recabados en este estudio serán de mucha utilidad para saber el grado de satisfacción que tienen las madres o padres en relación a la atención de enfermería; así como buscar las estrategias apropiadas para revisar, adecuar y promover procesos de mejora del quehacer de enfermería con las niñas y niños que demandan atención en esta unidad

La recolección de los datos se llevara a cabo mediante la aplicación de un instrumento tipo cuestionario que consta de preguntas de selección el cual será aplicado en la unidad de Hemato Oncología Pediátrica en un tiempo aproximado de 10 minutos.

Usted podrá conservar el derecho de decidir participar o no en el estudio, o de retirarse del mismo cuando estime conveniente, sin que esto le afecte de ninguna manera. Si decide participar le invito a llenar el cuestionario que se le propone

Para mayor información llame al teléfono 232-24-93. Ext.316 en mi trabajo 9736-81-24 .en mi celular

Deseo informarle que su participación en este estudio no tiene ningún riesgo para usted, El mismo no tendrá remuneración alguna.

Además se le informa que los resultados serán publicados en forma anónima en revistas científicas y otros eventos científicos previamente aprobado por autoridades de comité de Ética de la facultad.

Ha sido informado de lo expresado previamente y otorgo el consentimiento de participar voluntariamente en esta investigación.

Firma del Investigado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del Investigador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_