



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE SUCRE
ESUELA DE CIENCIAS
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

ASOCIACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LAS MADRES Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS CUIDADOS
POSTOPERATORIOS APLICADOS A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN
LA UNIDAD CLÍNICA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
UNIVERSITARIO ANTONIO PATRICIO DE ALCALÁ.
CUMANÁ, ESTADO SUCRE.
(Modalidad: Tesis de Grado)

DINORKA BEATRIZ SÁNCHEZ HIDROGO.

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

CUMANÁ, 2023.

VEREDICTO

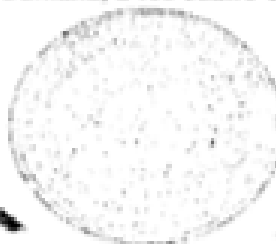
Nosotros: **CLAUDIA PIAMO, YUMIRA BARRETO, Y GREGORINA MILLÁN**, en nuestro carácter de Jurado Examinador, ratificados por el Consejo de la Escuela de Ciencias a recomendación de la Comisión de Trabajos de Grado del Departamento de Enfermería, para emitir juicio sobre el Trabajo de Grado titulado: **"ASOCIACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LAS MADRES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS CUIDADOS POSTOPERATORIOS APLICADOS A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN LA UNIDAD CLÍNICA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ANTONIO PATRICIO DE ALCALÁ, CUMANÁ - ESTADO SUCRE"**, (Modalidad tesis de grado). Presentado por la bachiller: **Dinorka Beatriz Sánchez Hidrogo, CI: 24.129.510**.

Según lo establecido en el Acta N° 88 y como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Enfermería, decidimos que dicho trabajo ha sido: *Aprobado*

En fe de lo anterior se levanta la presente Acta en Cumaná, a los cuatro días del mes de marzo de dos mil veinticuatro.


Profa. Claudia Piamó
Asesor


Profa. Yumira Barreto
Jurado principal




Profa. Gregorina Millán
Jurado principal

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
LISTA DE TABLAS	V
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	8
Área de estudio.....	8
Tipo de estudio	8
Universo y muestra	8
Criterios de inclusión y exclusión	8
Normas de bioética	8
Procedimiento y recolección de datos	9
Análisis estadístico	10
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	11
CONCLUSIONES	11
RECOMENDACIONES	11
BIBLIOGRAFÍA	12
ANEXOS	27
HOJAS DE METADATOS.....	34

AGRADECIMIENTO

Nada es posible sin la ayuda de Dios, por lo tanto, mi agradecimiento eterno va a nuestro creador por darme fuerzas para continuar con mis sueños y nunca rendirme ante los obstáculos presentados para cumplir este objetivo académico.

Un agradecimiento muy especial a mi querida, estimada y apreciada tutora MSc. Claudia Piamo, mujer dedicada, optimista y perseverante. Gracias infinitas por su apoyo, orientaciones y paciencia para realizar esta investigación.

A la Universidad de Oriente, en especial al personal de la escuela de enfermería núcleo de Sucre. A cada uno de sus profesores por brindarme la formación académica necesaria, para ser la profesional que soy hoy en día.

Al personal de enfermería del servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, por su colaboración. A las madres de niños y niñas en periodo postoperatorio, hospitalizados en el servicio, por ser ellas, protagonistas de esta tesis. Gracias por sus valiosos aportes y contribución para complementar mi estudio.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por darme vida, salud, sabiduría y fortaleza, para llegar a esta etapa tan importante de mi formación profesional.

A mi hijo Josué Alejandro Cariaco Sánchez por ser mi inspiración y motivo de superación personal.

A mi compañero de vida, Jesús Cariaco por su apoyo brindado desde los inicios de esta hermosa carrera enfermería. Sé que mi éxito profesional es también tu orgullo!.

A mis tres hermanas: Disneilys, Estefanys y Rismar. Para que sigan mi ejemplo y tengan siempre en cuenta que no hay imposibles cuando se quiere alcanzar un sueño.

A mi madre, a mi tía y a mi suegra, por estar siempre a mi lado, brindándome su amor, cariño, y apoyo incondicional. Gracias por inculcar en mí el ejemplo del esfuerzo, dedicación y valentía para cumplir hoy esta meta. Ustedes, a pesar de las dificultades siempre creyeron en mí, demostrándome que cada sacrificio vale la pena, para obtener triunfos en la vida.

A mi padre Esteban Sánchez, y a mis abuelos, quienes ya no están físicamente en este mundo terrenal. A pesar de no estar presentes, mantengo la convicción de su eterna compañía, y sé que nunca me han dejado sola.

¡...A todos ellos, dedico este gran logro...!

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Datos generales de las madres de niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.	12
Tabla 2. Calidad de atención percibida por las madres respecto a los cuidados de enfermería brindados a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.....	14
Tabla 3. Grado de satisfacción global percibido por las madres respecto a la calidad de atención de enfermería brindada a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.	15
Tabla 4. Grado de satisfacción según dimensiones, percibido por las madres respecto a la calidad de atención de enfermería brindados a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.....	17
Tabla 5. Asociación entre el grado de satisfacción en las madres y la calidad de atención de enfermería brindada a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.....	18

RESUMEN

La presente investigación se encuentra enmarcada en el paradigma cuantitativo. Fue un estudio descriptivo, y de campo, con el objetivo de evaluar la asociación entre el grado de satisfacción en las madres y la calidad de atención de enfermería en los cuidados postoperatorios aplicados a los niños y niñas en la unidad clínica de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre. La muestra estuvo conformada por 27 madres de niños post-operados, recluidos en el mencionado servicio. Los datos fueron recolectados mediante dos encuestas tipo cuestionario: la escala de satisfacción de los padres en el cuidado pediátrico, y el cuestionario para identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería. Los resultados evidencian, que la calidad de atención percibida por la mayoría de las madres respecto a los cuidados de enfermería, es buena. Las madres están satisfechas de manera global por el cuidado de enfermería, destacando las dimensiones técnica científica e interpersonal, sin embargo, en la dimensión entorno, predomina un nivel de insatisfacción. Se concluye, que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de las madres y la percepción de la calidad de atención, comprobada mediante prueba estadística del Chi Cuadrado. Se recomienda a conocer los resultados de esta investigación y desarrollar de manera permanente programas socioeducativos basados en el cuidado humanizado al paciente pediátrico y su familia, elaborando estrategias que ayuden a garantizar la adecuada atención de pacientes y familiares, no solo en el área pediátrica, sino también en las demás áreas de atención del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del sistema nacional de salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce, que la calidad es un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios (Ticona, 2016).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que anualmente se llevan a cabo aproximadamente 234 millones de cirugía en todo el mundo. Aunque el propósito de una cirugía sea salvar vida, muchas veces existen complicaciones en la etapa post-operatoria en un porcentaje de 3,00-16,00% y con tasa de mortalidad de 0,40-0,80% aproximadamente, y al menos un millón de pacientes fallecen durante la operación o inmediatamente después. Por tal motivo, los cuidados que se reciben de las enfermeras, juegan un papel crucial para evitar cualquier complicación de una cirugía y resaltar la acción humanista, dar tranquilidad y apoyo emocional (Senmache, 2022).

Es por ello, que en el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchas profesiones y específicamente la enfermería, se enfrenta la necesidad de perfeccionar su proceso de trabajo con miras a garantizar el cuidado con calidad a los pacientes (Santaraet *al.*, 2014).

En enfermería, la calidad es una necesidad cada vez más importante. Si la calidad es una cultura, es una filosofía y una forma de ser y de hacer, conlleva la necesidad de perfeccionar la forma de trabajar de la enfermedad y la salud. Esta actividad se basa en un compromiso moral ante la persona cuidada y quienes profesan el cuidado; para ello, la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico y la aplicación de técnicas y/o conflictos

biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida (Castro, 2016).

Al respecto, Donabedian (citado por Torres en el 2018), estudió la calidad de atención en salud, y considera, que dentro de los estándares de esta calidad de atención existen tres dimensiones: la dimensión técnico – científica, la dimensión interpersonal (humana), y la dimensión entorno.

La atención de enfermería en la dimensión técnico- científica se traduce en el desempeño profesional óptimo en todo procedimiento y técnicas de enfermería, cumpliendo con el tratamiento médico, brindando atención oportuna, continua y previniendo situaciones de riesgo. Para Guillamás (2017), su utilización implica que la enfermera debe aplicar sus conocimientos técnicos y científicos aprendidos en su labor diaria de cuidado del niño hospitalizado.

La dimensión interpersonal (humana), está referida al aspecto humanístico de la atención, un aspecto fundamental, ya que es la razón de ser de los servicios de salud. Dentro de la calidad de atención de enfermería, ésta se traduce en la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante la relación empática que refleja interés para ayudar al paciente considerándolo como un ser biopsicosocial para la satisfacción de sus necesidades.

La dimensión entorno, está referida al contexto del servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio. La atención de enfermería en esta dimensión se traduce en favorecer un clima agradable y cómodo, respetando su privacidad al realizar algún procedimiento que atente contra su intimidad.

En este contexto, existen tres periodos de una intervención quirúrgica y uno de ellos es el periodo postoperatorio inmediato, el cual comienza después del acto quirúrgico hasta las 24 horas después de esta. En este periodo el rol del profesional de enfermería es imprescindible ya que realiza una serie de intervenciones con la finalidad de brindar cuidados de valoración, monitorización de signos vitales, de la adecuada oxigenación, estado de consciencia y vigilancia de alguna manifestación clínica, prevención de complicaciones, seguimiento de tratamiento, entre otras actividades, que respondan a las necesidades del individuo hasta que logre su recuperación total (Chiroqueet *al.*, 2023)

Cabe destacar, que la calidad de vida del niño hospitalizado se altera porque el proceso de hospitalización aumenta la vulnerabilidad del niño originándole un trastorno de adaptación caracterizado por síntomas ansiosos y depresivos como respuesta al dolor, al medio ambiente institucional, a los procedimientos médicos y quirúrgicos, y a la separación del núcleo familiar. Es por ello, que el papel de enfermería va más allá de la realización de ciertos procedimientos invasivos y no invasivos, por lo que se hace relevante tener la calidez humana, rapidez y destreza para la realización de los mismos y de esta manera contribuir a minimizar el dolor y la estadía del pequeño paciente (Caicedo, 2017).

La hospitalización en el paciente pediátrico produce un impacto emocional por lo que es fundamental valorar la percepción de los usuarios con respecto al cuidado que reciben. Asimismo, es importante conocer como el personal de enfermería ejecuta los cuidados que brinda, teniendo en consideración que la enfermera es un ser humano cuyo sentir, pensar y actuar tiene relación con el hecho que es un ser humano y a la vez es un profesional de enfermería, sin embargo, no siempre sus manifestaciones como profesional de la enfermería produce el efecto deseado en los seres que recibe el cuidado, en este caso en las madres de familia (Carrillo, 2013).

Existen muchas causas de estrés emocional para un niño y para su familia, entre ellas el desconocimiento acerca de las implicaciones de la enfermedad, de los procedimientos médicos o las normas y rutinas existentes en el contexto hospitalario. Sin embargo, una adecuada atención a todos los factores mencionados pueden transformar la hospitalización en una experiencia favorable y no negativa (De Marcos *et al.*, 2019).

La satisfacción del paciente es compleja, busca medir las experiencias vividas en base a las expectativas, percepción de los usuarios y familiares. Es una herramienta utilizada para evaluar la calidad de atención otorgada, permitiendo determinar la adecuada gestión, organización y eficacia de los servicios. Desde el punto de vista administrativo la satisfacción de pacientes permiten mejorar el servicio otorgado y desde la enfermería contribuye a la recuperación del enfermo (Castelo *et al.*, 2022).

Actualmente, la satisfacción de las expectativas de los usuarios es un reto extrínseco para la evaluación de los logros de todas las instituciones de salud a nivel mundial, por lo que siempre debe ser monitoreada, puesto que la calidad y seguridad en la atención es hoy en día una prioridad en todo el mundo y en todos los niveles asistenciales. Durante la estancia del niño en el servicio de pediatría, recibe cuidado de todo el equipo de salud, sin embargo, el personal de enfermería es quien más interacciona con el niño y su madre (Coronado y Vázquez, 2018).

Sangopanta (2014), realizó un estudio en Ecuador con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de la madre en la atención brindada por el profesional de enfermería con los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Provincial General Latacungo. Utilizó para ello, el método descriptivo, y la muestra estuvo conformada por 123 madres de los niños hospitalizados; el

resultado fue que del 100% de las madres, un 15% tiene satisfacción baja, un 42% media y un 43% alta.

Loza *et al* (2022) realizaron un estudio en Perú con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Correspondió a un diseño no experimental, de nivel descriptivo, tipo prospectivo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 madres. Los resultados obtenidos fueron 54% de las madres están poco satisfechas sobre el cuidado enfermero. En cuanto a las dimensiones, el 66% están satisfechas sobre el cuidado enfermero en su dimensión procedimental, el 60% están satisfechas sobre el cuidado enfermero en su dimensión humana y el 84% están poco satisfechas sobre el cuidado enfermero en su dimensión entorno.

Rondón y Salazar (2010) estudiaron la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I Hospital Universitario "Ruiz y Páez", Ciudad Bolívar, Venezuela. Estudio descriptivo, simple y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 15 profesionales de enfermería y por 30 usuarias. Los resultados: según nivel académico predominaron licenciados de enfermería con 66.66%, en cuanto al nivel de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión trato humano fue regular con un 53.33%, en la dimensión de los cuidados de calidad de atención fue regular 100%, y hubo un nivel de satisfacción en las usuarias que indico que en su totalidad estar satisfechas con la atención de enfermería en un 43,00%.

En el estado Sucre, Piamo (2005), realizó un estudio referido a los cuidados de enfermería en fase post operatoria a los niños que son asistidos en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá. Fue un estudio descriptivo, no experimental, de campo y transversal, donde participaron 14

profesionales de enfermería y los resultados permitieron constatar que el 100% de las enfermeras aplican acciones asistenciales en fase post operatoria, 64,29% no hacen compañía al niño, el 71,43% no recomiendan a los familiares un trato amable, 71,43% revisan hidratación, 57,14% no orientan a los niños y familiares. Lo cual evidencia una atención de enfermería inadecuada.

Es importante destacar, que a diferencia de otras especialidades clínicas, la pediatría se da en respuesta a una creciente aceptación de que los problemas de salud de los niños, son diferentes a los de los adultos y varían con la edad, al igual que las reacciones a las patologías y tratamientos; por lo que su cuidado debe ser minucioso con el fin de detectar esos cambios que se van dando dentro de las patologías y que solo con base en la observación y la intervención, se pueden limitar o evitar de manera adecuada y oportuna (Salhuana, 2018).

Por ello, la satisfacción del paciente es un hecho que interesa no solo a los profesionales de salud, sino también a las instituciones encargadas de proporcionarla; por ello la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la calidad ya que esta requiere tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación, respeto, continuidad y efectividad (Cadenas, 2016). Los padres representan la voz del niño en el sistema, por consiguiente, representan la visión del paciente. Ante este rol que ellos desempeñan, es relevante conocer su opinión con respecto a la atención proporcionada (Moreno *et al.*, 2011).

En este sentido, Janampa (2016), expresa, que el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría, es la respuesta expresada de las madres sobre toda aquella sensación de complacencia, cumplimiento de sus expectativas o bienestar en torno al cuidado proporcionado por el enfermero en la dimensión humana, oportuna, continua, segura y libre de riesgos, al niño hospitalizado.

De acuerdo con este autor, la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla. Los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario, ya que aun cuando la mayoría expresen estar satisfechos, ello es independiente de la calidad real u objetiva. Por tanto, las repercusiones de la calidad de atención pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

Es importante destacar, que los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en encuestas, pero ello, no significa necesariamente que la calidad es buena; ya que puede significar que las expectativas son bajas. Janampa (2016), comenta, que es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, por temor a que no se le presten servicios en el futuro. Por eso, aun cuando los niveles de satisfacción sean bajos, deben tenerse en cuenta para elaborar estrategias y planes de mejora contribuyendo a modificar la satisfacción del usuario y de los padres o cuidadores.

En base a lo antes mencionado, resulta importante la realización de la presente investigación, a fin de evaluar la asociación entre el grado de satisfacción en las madres y la calidad de atención de enfermería en los cuidados post-operatorios aplicados a los niños y niñas atendidos en la unidad clínica de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.

METODOLOGÍA

Área de estudio

La investigación fue realizada en el Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre; específicamente, en la unidad de pediatría, ubicada en el 6to piso de esa institución.

Tipo de estudio

Fue un estudio descriptivo, de campo y de corte transversal; realizado durante un lapso de 6 meses.

Universo y muestra

La población estuvo conformada por 27 madres de niños/as post-operados, recluidos en el servicio de pediatría, durante el lapso de estudio.

Criterios de inclusión y exclusión

Fueron incluidas las madres que tenían niños/as post-operados hospitalizados en la unidad de pediatría, indistintamente, del tipo de intervención quirúrgica realizada. Se excluyeron las madres que no quisieron participar en el estudio.

Normas de bioética

Esta investigación fue realizada considerando las normas de ética establecidas por la OMS para trabajos de investigación en humanos y la declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2004). Se solicitó, un consentimiento informado (Anexo 1), explicándoles el propósito de la investigación, y que los resultados no serán difundidos

en otros espacios que no sean los académicos. Por ello, no se brindaron datos o informaciones dadas por las madres que pueda ser perjudicial para su bienestar psicológico, social, personal y laboral.

Procedimiento y recolección de datos

Se utilizaron dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a las madres (Anexo 2). El primero, fue la “Escala de satisfacción de los padres en el cuidado pediátrico” elaborado por Garza *et al.* (2015), el cual posee una confiabilidad de 0,89. Este cuestionario, adaptado al estudio, permitió conocer el grado de satisfacción de las madres acerca de la atención de enfermería en los cuidados post-operatorios aplicados a los niños y niñas hospitalizados (Anexo 3).

El mismo, consta, de 19 ítems, agrupados en tres dimensiones: dimensión técnica–científica, dimensión interpersonal y dimensión entorno, con un formato Likert con 5 niveles, que va desde insatisfecho a muy satisfecho, con un valor mínimo de 1 punto a un valor máximo de 5 puntos.

El puntaje total de cada dimensión es la suma de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems que lo conforman. El rango de puntaje de la dimensión Técnica – Científica va de 5 a 25, la Interpersonal va de 7 a 35 y la dimensión Entorno va de 7 – 35.

El rango de puntaje para los 19 ítems va de 19 a 95, considerando las siguientes puntuaciones:

Nivel De Satisfacción Global	Puntaje
Muy Satisfecho	51 – 95
Satisfecho	38 – 50
Insatisfecho	19 – 37

Las puntuaciones según las 3 dimensiones fueron las siguientes:

	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Dimensión Técnica científica	5-9	10-12	13-35
Dimensión interpersonal	7-13	14-18	19-35
Dimensión entorno	7-13	14-18	19-35

El otro cuestionario, fue utilizado para identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, de acuerdo a la percepción de las madres de niños y niñas post-operados (Anexo 4). Este cuestionario, elaborado por Sangopanta (2014), presenta 15 ítems sobre la atención recibida con las siguientes opciones de respuesta: si= 2 puntos, a veces= 1 punto, no=0 puntos; y cuyo rango de puntaje fue establecido de la siguiente manera:

Atención recibida	Puntaje
Buena	21-30 puntos
Regular	11– 20 puntos
Deficiente	1 – 10 puntos

Análisis estadístico

Los resultados obtenidos se presentan en tablas de frecuencias y porcentajes. Se hizo uso de estadística descriptiva, y para asociar el grado de satisfacción percibido por las madres respecto a la calidad de atención de enfermería brindada a niñas y niños post-operados, se aplicó la prueba de Chi-cuadrado (X^2) bajo un nivel de confiabilidad de 95%. Aceptando la hipótesis alterna de asociación entre las variables estudiadas, cuando el valor $p \leq 0,05$. Las pruebas estadísticas se realizaron mediante el paquete estadístico SPSS versión 20.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el presente estudio, se elaboraron 5 tablas estadísticas, para dar respuesta a los objetivos de la investigación. La tabla 1, presenta los datos generales de la población objeto de estudio, los cuales incluyen la edad, grado de instrucción, procedencia y ocupación.

Respecto a la edad, el 81% de las madres se encuentra en el grupo de 19 y 37 años, 15% en el grupo de 38- 56 años, y solo un 4% son menores de 18 años; hecho que puede ser debido a la predominancia de madres adultas jóvenes, que asumen la responsabilidad de cuidar sus niños/as en periodo post-operatorio.

En relación al grado de instrucción, predominó mayoritariamente (67%), las madres con educación secundaria, el 22% con educación primaria y 11% educación universitaria; quizá por el hecho de que en Venezuela muchas adolescentes dejan inconclusos los estudios, por embarazo a temprana edad.

En relación a la procedencia, la mayoría de las madres (63%), provienen de zonas urbanas y 37% de áreas rurales; todas correspondientes a comunidades ubicadas en diversos municipios del estado, entre ellas: Araya, Taguapire, San Antonio, Paradero, Río Caribe, Cumanacoa, y Tataracual. Esto quizás se deba a las buenas referencias y servicios especializados que brinda el Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá.

Respecto a la ocupación de las madres, el 59% son amas de casa, 19% empleadas profesionales, 11% comerciantes, 7% obrerasy4% estudiantes. Esto, quizás se deba al hecho que casi la totalidad de las madres solo cuenta con estudios de primaria y secundaria, lo cual limita su acceso al ámbito laboral calificado, y dedican su tiempo al cuidado del hogar.

Tabla 1. Datos generales de las madres de niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.

Datos de las madres	Nº	%
Edad		
< de 18 años	1	4
19-37 Años	22	81
38- 56 Años	4	15
Total	27	100
Grado de instrucción		
Educación primaria	6	22
Educación secundaria	18	67
Educación universitaria	3	11
Total	27	100
Procedencia		
Área urbana	17	63
Área rural	10	37
Total	27	100
Ocupación		
Obrera	2	7
Profesional	5	19
Comerciante	3	11
Estudiante	1	4
Ama de casa	16	59
Total	27	100

Nº: número de individuos; %: porcentaje.

Estos resultados son similares a los de Sangopanta (2014), en cuyo estudio la mayoría de las madres poseen entre 16 – 37 años de edad, seguido del grupo entre 38 a 57 años de edad y un pequeño porcentaje (6%), corresponde a madres que estuvieron entre los 58 años en adelante. Son diferentes a los de Alvarado y Bustios (2019), en cuyo estudio, realizado en Perú, la mayoría de las madres (46,2%), tenían edades entre 18 a 25 años.

Los resultados difieren de Sangopanta (2014) en cuyo estudio, la mayoría de las madres 41% tiene instrucción primaria pues dejaron sus estudios por situación económica baja, 31% posee instrucción secundaria, 14% corresponde a madres que terminaron sus estudios con instrucción superior, y otro 14%, sin escolaridad. Diferentes

también de Alvarado y Bustios (2019), en cuyo estudio un 62,2% tenían secundaria completa y 36,3% estudios superiores.

Es importante mencionar a Vega (2014), quien evidenció que las madres de más edad presentan mayor satisfacción con los servicios de salud, quizás, por estar más conscientes de la vulnerabilidad para enfermar de sus menores hijos y entender que la atención es un proceso de interacción y responsabilidad compartida con el servicio. Sin embargo, las madres con menor grado de instrucción presentan mayor satisfacción por su concepción del proceso de atención del problema de salud de su menor hijo, pues considera el ser atendido, tratado cordialmente y en sintonía con sus pareceres y creencias; y lógicamente por eso, los problemas de salud de su menor hijo serán resueltos.

Estos resultados difieren de Sangopanta (2014), en cuyo estudio el 61% de las madres viven en zonas rurales y el 39% en zonas urbanas.

Resultados que son similares a Sangopanta (2014), en cuyo estudio, la mayoría de las madres también son amas de casa, donde representaban al igual que este, más de la mitad del total, seguido de comerciantes, estudiantes y profesionales.

Es importante destacar, la opinión de Alvarado y Bustios (2019), quienes consideran, que las características demográficas como la edad y el grado de instrucción son factores que podrían influir en la satisfacción de las madres; enfatizando, que la experiencia, madurez emocional y los conocimientos adquiridos durante la vida generan una percepción y expectativas de calidad distintas.

Posterior a las características socio demográficas, se presenta a continuación, la calidad de atención percibida por las madres respecto a los cuidados de enfermería brindados a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, e igualmente, su grado de satisfacción respecto a la calidad de atención de enfermería recibida.

La tabla 2, muestra la calidad de atención percibida por las madres respecto a los cuidados de enfermería, donde se puede observar, que un 37% de las madres la percibe como buena, otro 37% de ellas la percibe como regular, y un 26%, percibe como deficiente, la calidad de atención de enfermería brindada.

Tabla 2. Calidad de atención percibida por las madres respecto a los cuidados de enfermería brindados a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.

Calidad de atención	Nº	%
Buena	10	37
Regular	10	37
Deficiente	7	26
Total	27	100

Los resultados obtenidos son similares a los de Vásquez (2022), en cuyo estudio, el 76,8% de las madres consideran que la calidad de atención es regularmente adecuada, 18,3% adecuada y solo un 4,9% que es inadecuada; concluyendo, que las madres calificaron la calidad de la atención como rutinaria, porque consideraron que las enfermeras no brindan los materiales educativos necesarios para promover comportamientos saludables, no suelen hablar sobre temas de su interés y no suelen informar sobre la salud de sus hijos.

Difiere de Torres (2021), en cuyos resultados la mayoría (30,0%) perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42,9% lo ubican en el nivel regular y el 27,1% consideran que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería. Son también diferentes a los de Solano y Jara (2019), quienes encontraron que la calidad del cuidado de enfermería en el paciente post-operado inmediato, es alta en un 53,3%, media en un 35,0% y baja en un 11,7%. Al estimar el porcentaje alcanzado de calidad en cada dimensión, encontraron, que la dimensión interpersonal obtuvo el mayor nivel de calidad, con un 83,3%; lo que significa que el personal de enfermería tiene en cuenta al usuario como persona y le brinda una atención de calidad.

Guardan relación con los resultados de Arellano *et al.* (2019), quienes determinaron, que la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de la enfermera es positiva en un 90%; encontrándose también en sus dimensiones componente interpersonal y del entorno, una percepción positiva con 95% y 90% respectivamente.

Martínez (2018) también estudió la percepción del usuario acerca de la calidad de atención brindada por enfermería en un centro quirúrgico de Perú, encontrando, que la mayoría de los usuarios refieren que la atención es, de medianamente favorable a favorable en el componente interpersonal porque manifiestan que la enfermera se muestra indiferente, lo atiende cuando tiene dolor. En el componente entorno, los ambientes son cómodos y adecuados, cuentan con materiales y equipos necesarios, pero no ofrece las condiciones para proteger su privacidad, ni cuando lo prepara para la cirugía. En el componente interpersonal se encontró, un mínimo porcentaje desfavorable ya que no permite a los usuarios, expresar sus preocupaciones y temores.

A continuación, la tabla 3, presenta el grado de satisfacción global percibido por las madres. En la misma, se puede observar, que la mayoría de ellas (67%), se sienten satisfechas respecto a la calidad de atención de enfermería brindada, y el 11% muy satisfecha; sin embargo existe un 22% que se siente insatisfecha respecto a la calidad de atención brindada por enfermería.

Tabla 3. Grado de satisfacción global percibido por las madres respecto a la calidad de atención de enfermería brindada a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.

Grado de satisfacción	Nº	%
Muy satisfecho	3	11
Satisfecho	18	67
Insatisfecho	6	22
Total	27	100

Los resultados obtenidos, guardan relación con los obtenidos en Perú, por Alvarado y Bustos (2019), en cuyo estudio la mayoría de las madres (48,4%), presentó una satisfacción media respecto a la atención de enfermería, el 45,5% satisfacción alta y solo un 6,1% presentó una satisfacción baja; lo cual constituye un indicador relevante para evaluar la calidad de atención que recibe. No obstante, Ortiz (2017), encontró, que el 56,2% de las madres estaba insatisfecha, el 18,8% con satisfacción media y el 25% con satisfacción alta.

Difiere de Coronado y Vásquez (2018), quienes encontraron en un hospital de Perú, que el 83% de las madres estuvieron muy satisfechas, 11% satisfechas y 6% insatisfechas. Indicativo de que el cuidado brindado por enfermería se realiza con atributos de calidad, poniendo al paciente, en este caso al niño y su familia, como centro de toda actuación. Son contrarios a los reportados por Sangopanta (2014), quien reporta un 15% de madres con satisfacción baja, 42% con satisfacción media y 43% con satisfacción alta, respecto a la satisfacción global.

Diferentes igualmente, a los hallazgos de Janampa (2016), en donde 65% de los padres mostró satisfacción media, 23% mostró satisfacción alta y 12% mostró satisfacción baja respecto a la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en pediatría. Así mismo, Huertas y López (2016), obtuvieron como resultado que la satisfacción de los padres de familia respecto al trato de enfermería, le pareció excelente solo al 33%, mientras que al 67% le pareció malo, debido a múltiples equivocaciones hacia su personalidad. Diferentes a los de Torres (2021), quien encontró, que el 38,6% de los usuarios señalan un bajo nivel de satisfacción, el 40% ubican su satisfacción en el nivel medio y solo el 21% manifiestan estar altamente satisfechos.

De igual forma, Huillca y Vélchez (2022), evidenciaron, que menos de la mitad de las madres tuvieron un nivel de satisfacción media, seguida de una satisfacción baja pero también un porcentaje significativo una satisfacción alta. Por su parte, Ccahua (2018), concluyó que el 82,3% de las madres de niños menores de 5 años, tiene un bajo nivel

de satisfacción sobre la atención. El 3,2% tiene un nivel de satisfacción alto y el 14,5% tiene un nivel de satisfacción medio; concluyendo, que la calidad de atención que reciben los usuarios del servicio por parte del personal de enfermería no son nada satisfactorio, por la alta demanda de pacientes y la sobresaturación de actividades y el sistema administrativo.

La tabla 4, muestra el grado de satisfacción según dimensiones, percibido por las madres respecto a la calidad de atención de enfermería a niñas y niños post-operados. En la dimensión técnica científica se puede observar, que la mayoría de las madres (74%), se sienten satisfechas, 15% muy satisfechas y 11% insatisfechas. En la dimensión interpersonal la mayoría (67%), se siente satisfecha, 22% muy satisfechas y 11% insatisfechas. En la dimensión entorno el 48% se sienten insatisfechas, 37% satisfechas y 15% muy satisfechas. Indicativo de importantes niveles de satisfacción, percibidos por las madres.

Tabla 4. Grado de satisfacción según dimensiones, percibido por las madres respecto a la calidad de atención de enfermería brindada a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.

Dimensión	Grado de satisfacción							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Técnica científica	3	11	20	74	4	15	27	100
Interpersonal	3	11	18	67	6	22	27	100
Entorno	13	48	10	37	4	15	27	100

Los resultados concuerdan con Alvarado y Bustios (2019), quienes también estudiaron la satisfacción de la madre respecto a la dimensión interpersonal (humana) en la atención que brinda enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED), se encontró que la mayoría presentó una satisfacción media.

Son contrarios a los de Coronado y Vásquez (2019), en cuyo estudio, la mayoría de las madres estaba muy satisfecha en todas las dimensiones estudiadas. En la dimensión técnico científica percibieron como mayor fortaleza la habilidad de la enfermera en procedimientos y manejo de los equipos, la revisión y cumplimiento constante de la condición del niño, y de su tratamiento. En la dimensión interpersonal, su mayor fortaleza estuvo en la interacción con el niño hospitalizado y los aspectos de mejorar la interacción con la madre. En la dimensión entorno, por encargarse de cómo se siente el paciente en el ambiente hospitalario donde se le ofrece el cuidado de enfermería.

En relación a la dimensión entorno, concuerdan con los resultados encontrados por Medina (2016), cuyos resultados muestran 80% de satisfacción media, 20% de satisfacción baja y ninguna madre presentó insatisfacción. Respecto a la dimensión interpersonal, son discordantes con los reportados por Delgadillo (2014), quien obtuvo, 46% de satisfacción media, 27% de satisfacción alta y 27% de satisfacción baja del cuidado brindado por el personal en recién nacidos.

En la tabla 5, se presenta la asociación entre el grado de satisfacción en las madres y la calidad de atención de enfermería brindada a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá. En el mismo, se puede evidenciar que si existe una asociación significativa entre ambas variables estudiadas ($p < 0,05$).

Tabla 5. Asociación entre el grado de satisfacción en las madres y la calidad de atención de enfermería brindada a niñas y niños post-operados en el servicio de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.

Calidad de atención	de	Grado de satisfacción						χ^2	P
		Muy Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho			
		N°	%	N°	%	N°	%		
Buena		0	0,00	6	22,22	5	18,52		
Regular		5	18,52	6	22,22	0	0,00		
Mala		1	3,70	3	11,11	1	3,70	13,34	0,0380*

Nº: Número de madres; %: Porcentaje; χ^2 Valor experimental para la prueba de Chi cuadrado; P: Probabilidad; *: Significativo ($P < 0,05$)

Los resultados son similares al estudio realizado por Huillca y Vílchez (2022), quienes al realizar la prueba estadística del Chi Cuadrado entre la satisfacción de las madres y la percepción de la calidad de atención, encontraron que existe relación estadísticamente significativa. Similares también a los resultados de Veliz y Sosa (2018), donde la satisfacción y la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan de manera significativa (Chi Cuadrado: p. valor = 0,002).

Los resultados son parecidos también, a los de Arias (2019), en cuyo estudio se encontró una correlación entre la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención brindada por la enfermera con $\chi^2 = 54,603$ y $p = 0,000$. Asimismo, se evidenció la relación entre la satisfacción de la madre con la calidad de atención brindada por la enfermera en todas las dimensiones estudiadas: en función a la dimensión humana con $\chi^2 = 68,499$ y $p = 0,000$; en función a la dimensión técnico-científica, con $\chi^2 = 71,299$ y $p = 0,000$; en función a la dimensión entorno, con $\chi^2 = 78,429$ y $p = 0,000$. Concluyendo, que con un p valor $< 0,005$, existe correlación significativa entre la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención brindada por la enfermera.

De hecho, el proceso de la atención se relaciona directamente con la calidad del servicio, pues al garantizar que el personal de salud desarrolle de la mejor manera posible los procesos diagnósticos, terapéuticos, de promoción de la salud y de servicios en general, contribuye en mayor medida a garantizar una buena calidad de atención. Del mismo modo, realizar un monitoreo sistemático al cumplimiento de dichos procesos, asegura prevenir y detectar oportunamente problemas que podrían generar resultados negativos en la prestación de servicios y, obviamente, para la salud de los usuarios.

A manera de reflexión, es importante mencionar, que la mayoría de veces las familias acuden al sistema sanitario, por los niños, pues este proceso de enfermedad en los

infantes, genera a la madre una gran carga de angustia que requiere ser tratada de manera paciente y acertada. Por ello, el personal de enfermería debe enfatizar en la calidad asistencial, reflejada en la sensación del paciente y sus familiares de ser tratados con interés, delicadeza y educación; es decir tratarlos con empatía, que implica, un proceso de transferencia psicológica entre la madre y el personal de enfermería, poniéndose uno en el lugar del otro, para lograr una adecuada recuperación de la salud.

En este contexto, la complejidad de los procedimientos médico quirúrgicos exigen la actualización constante de conocimientos basados en los mejores avances científicos disponibles. Esto permitirá brindar a los infantes una mayor seguridad y servicios de calidad en los diferentes departamentos. Actualmente, la profesión de enfermería, como elemento fundamental del sistema de salud, se está moviendo en esta dirección, creando los medios para el cambio y dando sentido a los esfuerzos para profesionalizar exitosamente, la disciplina.

Por lo tanto, los resultados de la presente investigación, proporcionan conocimientos importantes y útiles, no solo a la Universidad de Oriente como ente formador de profesionales en enfermería, sino también a otras organizaciones sanitarias, para que incluyan en sus planes de estudio, temas relacionados con el cuidado humanizado al paciente pediátrico y su familia.

CONCLUSIONES

La mayoría de las madres, (67%), se sienten satisfechas respecto a la calidad de atención brindada por enfermería en los cuidados post-operatorios, y el 11% muy satisfecha; sin embargo existe un 22% que se siente insatisfecha.

La calidad de atención percibida por la mayoría de las madres respecto a los cuidados de enfermería, es buena, otras la perciben como regular, y un pequeño grupo, percibe que la calidad de atención de enfermería es deficiente.

Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de las madres y la percepción de la calidad de atención, comprobada mediante prueba estadística del Chi Cuadrado.

RECOMENDACIONES

Desarrollar de manera permanente programas socioeducativos para mejorar el trato a los usuarios, en especial a las madres de niños/as hospitalizados. En este sentido, la educación continua del personal debe basarse en el cuidado humanizado al paciente pediátrico y su familia, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Dar a conocer los resultados de esta investigación a la Jefatura de Enfermería del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, a fin de considerar las debilidades encontradas, como oportunidad de mejora para todo el personal, elaborando estrategias que ayuden a garantizar la adecuada atención de pacientes y familiares, no solo en el área pediátrica, sino también en las demás áreas de atención del referido centro asistencial.

El Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá como centro de salud debe contar con un personal capacitado en todas sus áreas para la atención pública. Además que el Estado garantice la dotación de equipos e insumos para brindar una adecuada atención y lograr la satisfacción de todos.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, J. y Bustios, R. 2019. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de Enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac, Perú, 2019. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú.

Arellano, C.; Espinoza, R. y Guerrero, B. 2019. Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de pediatría del hospital José Cayetano Heredia III-Piura 2018. Universidad Nacional Del Callao. El Callao, Perú.

Arias, H. 2019. Satisfacción de la madre sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en la unidad 2019. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, escuela de postgrado. Perú.

Asociación médica mundial. 2004. Declaración de Helsinki como una propuesta de principios éticos para investigación médica en seres humanos. 52º Asamblea general, Escocia.

Cadenas, C. 2016. Grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes postquirúrgicos. Tesis de grado. Universidad de San Martín de Porres. Perú.

Caicedo R. 2017. El dolor y la hospitalización en el paciente pediátrico. *Revista científica, Ciencia y Cuidado* 3(1):96-111.

Carrillo, V. 2013. Guía de atención de enfermería a pacientes postquirúrgicos sometidos a cirugías de apendicetomía, y sus efectos e influencias en la recuperación de los mismos en el servicio de cirugía del Hospital Provincial General Latacunga en el primer semestre del 2012. Tesis de grado. Universidad técnica de Ambato. Ecuador.

Castelo, W.; Cueva. J. y Castelo. A. 2022. Satisfacción de pacientes ¿Qué se debe saber?. *Artículo de revisión, Ciencias de la Salud. Pp 176-198*

Castro, S. 2016. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Micromed Yugoslavia Nuevo Chimbote. Universidad de San Martín de Porres. Lima-Perú.

Ccahua, L. 2019. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio de crecimiento y desarrollo

CRED, Puesto de Salud Huaroscondo – Cusco. Universidad Andina del Cusco. Perú.

Chiroque, S.; Pariasca, K y Rojas, R. 2023. Satisfacción del paciente post operado inmediato y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe, 2023. Tesis de grado. Universidad Nacional del Callao. Perú.

Coronado, A y Vásquez, K. 2018. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. Tesis de grado. Escuela de enfermería. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

De Marcos, S.; Tejero, M. y García, S. 2019. Necesidad del paciente pediátrico y de los padres cuando viven la experiencia de estar en una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Revista Ocronos*, 4(6): 142

Delgadillo, D. 2014. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Donabedian, A. y Suñol, R. 2000. *La calidad de la Atención*. 2a ed. Barcelona: Elsevier.

Garza, R.; Meléndez, C.; Rangel, M.; Gónzales, F. y Castañeda, H. 2015. Traducción y validación del instrumento “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico (SPCP)”. *Cuidarte Salud*, 2(2): 195-202.

Guillamás, C.; Gutiérrez, E.; Hernando, A.; Méndez, J. y Sánchez, G. 2017. Higiene del medio hospitalario y limpieza de material. Madrid: S.A. Editex; 200p.

Huertas, A. y López, M. 2015. Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014-2015. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Huillca, L. y Vélchez, M. 2022. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio Cred, Hospital Santa Rosa Madre De Dios, 2019. *Revista In Crescendo*, 13(1): 49-62

Janampa, G. 2016. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016. Universidad Mayor de San Marcos, Perú.

Loza, J.; Lotty K.; Lloclla P. y Yanina E. 2022. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazonico de Yarinacocha. Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa, Perú.

Martínez, R. 2018. Percepción del usuario acerca de la calidad de atención del cuidado que brinda la enfermera en Centro Quirúrgico del Hospital de Ventanilla. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Medina, D. 2016. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. Universidad Ricardo Palma, escuela de enfermería Padre Luis Tezza. Lima, Perú.

Moreno, M.; Interrial, M.; Saucedo, P.; Vázquez, L. y López, J. 2011. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 11 (1): 40-47

Ortiz, V. 2017. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Sangará-Comas. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Piamo, C. 2005. Cuidado post operatorio del niño. Tesis de grado. Universidad Rómulo Gallegos, Cumaná estado Sucre, Venezuela.

Rondón, A y Salazar, D. 2010. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruíz y Páez, Ciudad Bolívar. Universidad de Oriente, Venezuela.

Salhuana, F. 2018. Satisfacción del usuario en pediatría ante la calidad de atención del personal de enfermería, Hospital San José, Chíncha, 2016. Tesis de grado. Universidad de San Pedro, Perú.

Sangopanta, G. 2014. Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital provincial general Latacunga en el periodo de diciembre 2013 - mayo 2014. Tesis de grado. Facultad de ciencias de la salud. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Santara, J.; Bauer, A.; Minamisava, R.; Queiroz, A. y Gómez, M. 2014. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino- americana Enfermagen*. 22(3): 454-60.

Senmache, N. 2022. Nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionados con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán. Perú.

Solano, Z. y Jara, P. 2019. Calidad del Cuidado de enfermería al usuario post operado inmediato. Hospital de la Amistad Perú - Corea II.2. Santa Rosa Piura 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.

Ticona, I. 2016. Niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S Pimentel. Maestría en ciencias. Centro de salud Pimentel, Perú.

Torres, M. 2021. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. Universidad Autónoma De Ica, Chincha - Perú 2021

Vásquez, R. 2022. Calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022. Universidad Tecnológica de los Andes. Andahuaylas – Apurímac, Perú.

Vega, L. 2014. Nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2013. Universidad Nacional del Santa, Perú.

Veliz, C. y Sosa, K. 2018. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud Cooperativa Universal, Perú, 2018. Universidad Norbert Wiener, Perú.

ANEXOS



Anexo 1

UNIVERSIDAD DE ORIENTE.
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.

COSENTIMIENTO INFORMADO

Bajo la supervisión académica de la Licda. Claudia Piamo, se realizará el proyecto titulado: ASOCIACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LAS MADRES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS CUIDADOS POSTOPERATORIOS APLICADOS A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN LA UNIDAD CLÍNICA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ANTONIO PATRICIO DE ALCALÁ .CUMANÁ, ESTADO SUCRE.

Yo, _____, portador de la C.I: _____, domiciliado en: _____, de ____ años de edad, en uso pleno de mis facultades mentales y en completo conocimiento de la naturaleza, forma, duración, inconveniente y riesgo relacionado con el estudio, por el presente otorgo mi consentimiento para participar en dicho proyecto de investigación. Como parte de este estudio autorizo a efectuar encuestas.

Declaro que me he informado ampliamente, que de acuerdo a los derechos constitucionales que me asisten, mi participación en el estudio es totalmente voluntaria y comprometiéndose el investigador en preservar la confidencialidad de los datos otorgados, cuyo uso será exclusivo a fines que se persigue esta investigación. Doy fe que se hizo de mi conocimiento que cualquier pregunta que tenga en relación con el estudio me será respondida oportunamente y bajo ningún concepto se me ha ofrecido ni pretendo recibir beneficio económico producto de los hallazgos que puedan producirse en mencionado proyecto. Luego de haber leído, comprendido y aclarado mis interrogantes con respecto a este formato de consentimiento acuerdo en aceptar condiciones estipuladas en el mismo, a la vez en autorizar al investigador y su equipo a realizar un estudio para fines indicados anteriormente y resérvame el derecho de revocar el consentimiento en cualquier momento sin que ello conlleve a algún tipo de consecuencia negativa hacia mi persona.

Firma del voluntario

C.I:-----

Lugar: -----

Fecha: -----

Firma dela investigadora

C.I:-----

Lugar:-----

Fecha: -----

Anexo 2

Aplicación de cuestionarios a las madres



Anexo 3



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS.
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.

ESCALA DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON EL CUIDADO PEDIÁTRICO

Indicaciones: Para cada ítem responderá con una sola respuesta:

1 = Insatisfecho **2** = Poco satisfecho **3** = Moderadamente satisfecho

4 = Satisfecho **5** = Muy satisfecho

	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA					
1.- Las enfermeras revisaron condición del paciente cuidadosamente.					
2.- Las enfermeras notificaban al médico cuando era necesario					
3.- Las enfermeras estuvieron al pendiente de los cambios durante el tratamiento					
4.- Las enfermeras dieron tratamiento y los medicamentos a tiempo					
5.- Las enfermeras fueron hábiles con los procedimientos y el equipo					
DIMENSIÓN INTERPERSONAL					
6.- Las enfermeras fueron consideradas y cuidadosas					
7.- Las enfermeras fueron amables con el paciente					
8.-Las enfermeras nos mantenían informados.					
9.- Las enfermeras nos respondieron nuestras preguntas claramente					
10.-Las enfermeras explicaron la condición del paciente y su cuidado, en términos que nosotros entenderíamos					
11.-Las enfermeras escuchaban lo que teníamos que decir.					
12.-Las enfermeras nos incluyeron al tomar decisiones y al planear el cuidado de mi hijo (a).					
DIMENSIÓN ENTORNO					
13.- En el servicio hospitalario: El procedimiento de admisión fue sencillo					
14.- En el confort hospitalario: El cuarto y la unidad del paciente estaban limpios					
15.- En el confort hospitalario: La decoración y amueblado era adecuado.					
16.- En el confort hospitalario: El paciente no fue molestado por ruidos.					
17.- En el servicio hospitalario: El personal del hospital trabajo como un equipo					
18.- En el servicio hospitalario: Fuimos preparados adecuadamente para el alta del paciente					
19.- En general estamos satisfechos con el cuidado recibido en el servicio					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 4

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS.
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN**A.- DATOS GENERALES.****1. Edad de la madre.**

<de 18 años ☐ 19 – 37 ☐ 38 a – 56 años ☐ 58 años y mas ☐

Grado de Instrucción

Analfabeto ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ universitaria ☐

2. Ocupación de la madre

Ama de casa ☐ Estudiante ☐ Comerciante ☐ Profesional ☐

3. Domicilio de la madre

Zona urbano ☐ Zona rural ☐

Dirección: _____

B: DE LA ATENCIÓN RECIBIDA.

1.- Las/os enfermeros se ocupan de orientarlos sobre los horarios de visitas, Alimentación, Medicación, Normas Hospitalarias.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

2.- Cuando la enfermera hablaba con usted utilizaba palabras que usted entendía. Sí ☐ No ☐ A veces ☐

3.- Cuando las enfermeras se dirigen a usted, son cordiales.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

4.- La enfermera le saluda por su nombre cuando ingresa a la sala.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

5.- La enfermera le pregunta a usted como paso el día (tarde, mañana y noche)

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

6.- Cuando usted hablaba a la enfermera, ellas ¿cómo se mostraban para escucharlo?

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

7.-Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

8.- La enfermera le informa con Ud. Cuando realiza procedimientos a su hijo/a.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

9.- Cuando su hijo/a necesita ser atendido por la enfermera, ella acude atenderlo de inmediato.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

10.- Los cuidados de las enfermeras se efectuaron en forma continuada en todos los turnos.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

11.- La enfermera brinda privacidad en todos los procedimientos que realiza a su hijo/a.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

12. Durante la interacción del niño en este servicio. ¿Observó que las enfermeras realizaban sus tareas con seguridad?

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

13. Realizaron los profesionales de enfermería orientaciones o sesiones educativas relacionadas con el cuidado de su hijo/a?

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

14.- Se encuentra satisfecha con la atención que le brindo a su hijo/a.

Sí ☐ No ☐ A veces ☐

15.- Cree usted, que la atención que brinda el personal de enfermería es.

Buena ☐ Regular ☐ Malo ☐

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN!!

OBJETIVOS

GENERAL

Evaluar la asociación entre grado de satisfacción en las madres y la calidad de atención de enfermería en los cuidados post-operatorios aplicados a los niños y niñas en la unidad clínica de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre.

ESPECÍFICOS

Conocer el grado de satisfacción de las madres acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en los cuidados post-operatorios.

Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, de acuerdo a la percepción de las madres de niños y niñas post-operados.

Asociar el grado de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería de la unidad clínica de pediatría.

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Asociación entre el grado de satisfacción en las madres y la calidad de atención de enfermería en los cuidados postoperatorios aplicados a los niños y niñas en la unidad clínica de pediatría del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá. Cumaná, Estado Sucre.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Sánchez H. Dinorka B.	ORCID	
	e-mail	dinorkasanchezh@gmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

grado de satisfacción
calidad de atención
cuidados postoperatorios - niños y niñas

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias	Enfermería

Resumen (abstract):

La presente investigación se encuentra enmarcada en el paradigma cuantitativo. Fue un estudio descriptivo, y de campo, con el objetivo de evaluar la asociación entre el grado de satisfacción en las madres y la calidad de atención de enfermería en los cuidados postoperatorios aplicados a los niños y niñas en la unidad clínica de pediatría del hospital universitario Antonio Patricio de Alcalá, Cumaná, estado Sucre. La muestra estuvo conformada por 27 madres de niños post-operados, recluidos en el mencionado servicio. Los datos fueron recolectados mediante dos encuestas tipo cuestionario: la escala de satisfacción de los padres en el cuidado pediátrico, y el cuestionario para identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería. Los resultados evidencian, que la calidad de atención percibida por la mayoría de las madres respecto a los cuidados de enfermería, es buena. Las madres están satisfechas de manera global por el cuidado de enfermería, destacando las dimensiones técnica científica e interpersonal, sin embargo, en la dimensión entorno, predomina un nivel de insatisfacción. Se concluye, que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de las madres y la percepción de la calidad de atención, comprobada mediante prueba estadística del Chi Cuadrado. Se recomienda a conocer los resultados de esta investigación y desarrollar de manera permanente programas socioeducativos basados en el cuidado humanizado al paciente pediátrico y su familia, elaborando estrategias que ayuden a garantizar la adecuada atención de pacientes y familiares, no solo en el área pediátrica, sino también en las demás áreas de atención del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Piamo, Claudia	ROL	CA ☐ AS ☒ TU ☐ JU ☐
	ORCID	
	e-mail	adargelispiamo@gmail.com
Barreto, Yumira	ROL	CA ☐ AS ☐ TU ☐ JU ☒
	ORCID	
	e-mail	@gmail.com
Millán, Gregorina	ROL	CA ☐ AS ☐ TU ☐ JU ☒
	ORCID	
	e-mail	gregorinamillan@gmail.com

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	03	04

Lenguaje: SP

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Nombre de archivo	Tipo MIME
NSUTTG_SHDB2024.docx	Word 2016

Alcance:

Espacial: _____ Nacional _____ (Opcional)

Temporal: _____ Temporal _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

_____ Licenciado(a) en Enfermería

Nivel asociado con el Trabajo: _____ Licenciado(a) _____

Área de Estudio: _____ Enfermería _____

Institución (es) que garantiza (n) el Título o grado:

_____ UNIVERSIDAD DE ORIENTE – VENEZUELA _____

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

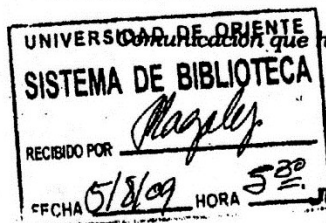
Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Letido el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUAPEL
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.


DINORKA B. SANCHEZ H
Autor
MSc. CLAUDIA PIAMO
Asesora