



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
POSGRADOS DE ENFERMERÍA**

PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE

Instrumento para evaluar la satisfacción en las madres de niños pediátricos por la atención recibida en el área de Pediatría por parte del personal de enfermería del Hospital General “San Francisco” D.M. de Quito, 2023 – 2024.

AUTORA:

Lcda. Aules Casalliglla Jenifer Daniela

TUTOR:

Dr. Sandro Patricio Romero Proaño

PERIODO:

NOVIEMBRE - 2023

INDICE

1.RESUMEN EJECUTIVO	5
1.1.Problema.....	5
1.2.Objetivo General	5
1.3.Metodología	5
1.4.Resultados esperados.....	6
1. EXECUTIVE SUMMARY	7
1.1. Problem	7
1.2. General objective.....	7
1.3.Methodology	7
1.4.Expected results.....	7
2. Antecedentes de la investigación	9
2.1. Profundización del Problema.....	12
2.2. ARGUMENTACIÓN TEÓRICA	13
2.2.1. Atención de calidad en los servicios de salud	13
2.2.2. Satisfacción de las madres en la atención de los pacientes pediátricos	15
2.2.3. Trato digno al niño	15
2.2.4. Elementos que integran un trato adecuado.....	16
2.2.5. Papel esencial de la enfermería en la atención pediátrica	16
2.2.6. Atención Pediátrica y su Hospitalización.....	17
2.2.7. Características de la Función de enfermería	17
2.2.8. Experiencias y mejores prácticas en la evaluación de satisfacción en pediatría.....	18
2.3. JUSTIFICACIÓN	19

ARBOL DE PROBLEMAS.....	21
3 OBJETIVOS	22
3.1. OBJETIVO GENERAL	22
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	22
4. MARCO METODOLÓGICO.....	23
4.1. Monitoreo y evaluación del proyecto.....	23
4.2. Matriz de marco lógico	24
4.3. Planificación de actividades según los resultados.....	28
4.4. PRESUPUESTO	31
4.5. Implementación.....	32
4.6. Monitorización de la implementación.....	36
4.7. Evaluación preliminar I de la implementación del proyecto.....	38
4.8. Evaluación final de la implementación del proyecto	42
4.9. Evaluación final 2 de la implementación del proyecto	47
5. Planificación de las actividades según resultados esperados.....	52
6. RESULTADOS.....	55
7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
9. Anexos	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1.	21
---------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	24
Tabla 2.	28
Tabla 3.	31
Tabla 4.	32
Tabla 5.	36
Tabla 6.	38
Tabla 7.	42
Tabla 8.	47

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1.Problema

Según observaciones, encuestas y entrevistas se pudo conocer que el problema encontrado tenemos “Bajo nivel de satisfacción en las madres por la atención recibida por el personal de enfermería en pacientes pediátricos del Hospital General “San Francisco”.

1.2.Objetivo General

- Diseñar un modelo de instrumento que evalué el nivel de satisfacción en las madres por la atención recibida en el área de Pediatría por parte del personal de enfermería del Hospital General “San Francisco” D.M. de Quito, 2023 – 2024.

1.3.Metodología

La metodología que se puede observar según el enfoque CAPSTONE, en el presente proyecto nos ayuda a buscar la mejor manera de formar conocimientos, destrezas, actitud y aptitud, con habilidades y estrategias, las cuales son alcanzadas por parte del personal de enfermería durante la formación de la maestría, como primer punto se realizó un diagnóstico situacional del área en el que se realiza las prácticas, para conocer el problema, se realizó una encuesta de 3 preguntas las cuales nos arrojaron como resultado un bajo nivel de satisfacción, por lo que se propone la realización de un check list, el cual ayudará a conocer como es la satisfacción de las madres de los niños hospitalizados en el área de pediatría, de igual manera este

instrumento favorecerá para la realización de controles del personal de enfermería analizando cómo es su actitud y trato hacia el paciente y el familiar.

1.4.Resultados esperados

- Implementación del instrumento (check list), para conocer y verificar la satisfacción de las madres hacia los niños pediátricos por parte del personal de enfermería.
- Verificar que tan alto es el porcentaje de satisfacción de las madres con la atención hacia sus hijos en el servicio de pediatría.
- Ayuda teórica dirigida a los profesionales de enfermería sobre brindar una atención de calidad según las necesidades del paciente.
- Diseño de método motivacional para disminuir la sobre carga laboral.

1.5. Palabras clave: Pediatría, atención de calidad, satisfacción, instrumento, carga laboral.

1. EXECUTIVE SUMMARY

1.1. Problem

According to observations, surveys and interviews it was possible to know that the problem found is “Low level of satisfaction in mothers for the attention received by the nursing staff in pediatric patients of the “San Francisco” General Hospital”.

1.2. General objective

- Design an instrument model that evaluates the level of satisfaction in mothers with the care received in the pediatric area by the nursing staff in the “San Francisco” General Hospital, in the period 2023-2024.

1.3. Methodology

The methodology that can be observed according to the CAPSTONE approach, in the project present helps us find the best way to form knowledge, skills, attitude and aptitude, with abilities and strategies, which are achievable by the nursing staff during the training of the master’s degree, as a first point, a situational diagnosis of the area in which the practices are carried out, to know the problem, a three-question survey was carried out which resulted in a low level of satisfaction, so it is proposed to carry out a check list, which will help to know how is the satisfaction of the mothers of children hospitalized in the pediatric area, likewise, this instrument will favor the realization of controls the nursing staff by analyzing their attitude and treatment towards the patient and the family.

1.4. Expected results

- Implementation of the instrument (check list) to know and verify the satisfaction of mothers towards pediatric children by nursing staff.

- To verify how high the percentage of satisfaction of mothers with the attention towards their children in the pediatric service.
- Theoretical help aimed at nursing professionals on providing quality care according to the patient's needs.
- Design of a motivational method to reduce work overload.

1.5. Keywords: pediatrics, quality care, satisfaction, instrument, workload

2. Antecedentes de la investigación

Actualmente, el Sistema de Salud ha tenido que involucrarse en la satisfacción de prestación de servicios, por ellos, la calidad de atención es un requisito importante para otorgar la seguridad de los usuarios y minimizar los riesgos a los que están expuestos. Por esta razón, para el apoyo de la presente investigación se ha revisado información relevante en diferentes proyectos investigativos a nivel local, nacional e internacional relacionados al tema de estudio, los cuales se detallan a continuación:

De acuerdo con, Castro (2016) en su investigación titulada “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 micro red Yugoslavia, nueva Chimbole, 2016”, la cual es una investigación documental y de campo sustentada en una metodología cuanti – cualitativa. El instrumento aplicado fue un encuesta a un grupo de 527 madres en el Centro de Salud; de las conclusiones se destaca la siguiente:

En el vecino país Perú, se logra evidenciar que el nivel de satisfacción de las personas en cuanto a la atención por parte de las enfermeras o enfermeros es medio, esto puede ser debido a varios factores, como la falta de empatía, resolución de problemas a las quejas, difícil acceso a la información, coordinación del cuidado, etc. Por lo que, como profesional de la salud, debemos tener en claro que es importante estar inmersos en todos los aspectos del hospital para cumplir con las necesidades de los pacientes, es decir, brindar una atención de calidad.

En la investigación realizada por Sangopanta (2014), titulada “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 de Latacunga en el periodo de diciembre 2013 – mayo 2014”, la cual es una investigación con enfoque

metodológico cuantitativo – Cualitativo. El instrumento fue una encuesta de preguntas abiertas y cerradas aplicado a las madres que asistieron al servicio de pediatría un total de 97, lo más destacado de la investigación es:

La atención del personal de salud hacia los pacientes pediátricos no es la adecuada, debido a que, los mismos manifiestan su inconformidad a la atención prestada. (pág.84)

Podemos notar que dentro de una institución de salud como lo es el Hospital Provincial General de Latacunga, la satisfacción del paciente no depende solo del cuidado que recibe de los enfermeros o enfermeras, ya sea en cualquier tratamiento prestado, sino que depende de igual manera de la administración del hospital, es decir, no solo depende del personal sino de la falta de recursos.

Según, Rúaless & Ortiz (2015), realizaron una investigación titulada “La calidad de atención en enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín en el periodo de mayo 2015”, la cual es una investigación con enfoque descriptivo, cualitativo, y con un diseño transversal. El instrumento utilizado fue un encuesta aplicada a las madres (20) de los neonatos atendidos en el Centro Neonatológico del HCAM de las conclusiones se destaca la siguiente:

La calidad de atención percibida en las modalidades de estructura, procesos y resultados contienen características de calidad de atención, dando como resultado bueno – excelente en opinión de las madres. (pág.61)

Se analiza en el Hospital Carlos Andrade Marín (HCAM), la atención que reciben los neonatos por parte del personal de enfermería, es buena; gracias a esto, podemos decir que la

calidad de atención es óptima y que las madres pueden sentirse seguras en cuanto a la salud de los neonatos gracias al servicio prestado.

IMPORTANCIA DE MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad de atención en el ámbito de la práctica clínica con personas de la tercera edad, es un concepto que requiere una evaluación continua, participativa e integral considerando el modelo de Donabedian, ya que nos permite la interpretación de la calidad en la atención como buena o mala.

Según, Villa, Araya, Grandón, Rojas & Contrera (2023), el modelo de Donabedian presenta tres enfoques que se definen como: 1. Estructura, que corresponden a las condiciones en las que se produce la atención, considera los recursos materiales, humanos y la organización que interviene en la prestación del servicio de salud; 2. Proceso, constituye las actividades que componen la atención de salud, ejecutadas por el profesional de salud, considera también al paciente y la familia. Las actividades pueden ser desde el diagnóstico, tratamiento, cuidados, interacción con el paciente, prevención y educación, entre otros; finalmente, 3. Los resultados, son los cambios que presentan las personas y población, asociados o atribuidos a la atención, pueden ser cambios en la salud, el conocimiento, comportamiento y satisfacción de los usuarios. (p. 205)

Los enfoques de Donabedian presentan una gran importancia al momento de medir la calidad de atención al paciente, en este caso a las personas de la tercera edad, ya que garantiza que los diferentes servicios de salud sean seguros, efectivos y centrados en el usuario, esto gracias a que nos permite identificar las fortalezas y debilidades de los diferentes contextos de salud y cómo podemos mejorar mediante las buenas prácticas garantizando, así el derecho a la

salud y una atención de calidad que influirá de manera positiva en su satisfacción y por ende en la aceptación del tratamiento en el área de oncología clínica.

2.1. Profundización del Problema

El presente proyecto se desarrollará en el Hospital General “San Francisco”, es un hospital de segundo nivel enfocado en diferentes especialidades y tratamientos. La investigación está enfocada en conocer el nivel de satisfacción de las madres de pacientes pediátricos con respecto a la atención que reciben por parte del personal de enfermería. Esto se llevará a cabo en el servicio de pediatría que queda en el segundo piso, este servicio consta de 17 Enfermeras y 15 Auxiliares de Enfermería, por otro lado, cuenta con 10 médicos pediatras. Se encuentra estimado que más de 900 niños al año son hospitalizados en el servicio de pediatría, para recibir sus respectivos tratamientos. El Hospital General “San Francisco” tiene un enfoque positivo al momento de brindar sus servicios a los diferentes pacientes y acorde a las necesidades que cada uno posee, sin embargo, es evidente que en el servicio de pediatría, se atienden o acuden una gran cantidad de niños a los tratamientos en sus diagnósticos, los diagnósticos más comunes en el servicio son las Neumonías virales y bacterianas, siendo esto que el personal de enfermería no cubra toda la demanda, puesto que en ocasiones, se llega a tener hasta un número de 11 pacientes por cada enfermera en el día y cada uno con un nivel diferente de dificultad en su cuidado, es decir, algunos necesitan más cuidado que otros. Por ello, se genera un descontento en las madres que esperan que su hijo sea atendido y cuando lo es, no logran tener una atención de calidad. De ahí el fin de la investigación, conocer cómo se puede llegar a mejorar la atención al paciente y que cubran las necesidades de cada uno.

2.2.ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Atención de calidad en los servicios de salud

La calidad de atención en el ámbito de la práctica clínica con personas de la tercera edad, es un concepto que requiere una evaluación continua, participativa e integral considerando el modelo de Donabedian, ya que nos permite la interpretación de la calidad en la atención como buena o mala.

Según, Villa, Araya, Grandón, Rojas & Contrera (2023), el modelo de Donabedian presenta tres caminos que se definen como: 1. Estructura, se enfoca en dar una atención relacionada por medios de recursos materiales, humanos y de organización para brindar una mejor prestación de salud; 2. Proceso, se trata de ajustar las actividades para tener una mejoría en la atención de salud por parte del personal de salud, involucrando de igual manera al paciente y familia; 3. Resultados, son los cambios de la población y personas los cuales son asociados en la atención de salud. (p. 205)

Los enfoques de Donabedian presentan una gran importancia al momento de medir la calidad de atención al paciente, en este caso los pediátricos, ya que garantiza que los diferentes servicios de salud sean seguros, efectivos, de calidad y centrados en el usuario, esto gracias a que nos permite identificar las fortalezas y debilidades de los diferentes contextos de salud y cómo podemos mejorar mediante las buenas prácticas de enfermería garantizando, así el derecho a la salud y una atención de calidad que influirá de manera positiva en su satisfacción y por ende en la aceptación del tratamiento en el área de pediatría.

2.2.2. Satisfacción del usuario

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de atención viene siendo un beneficio que las instituciones de salud deben cumplir, ya que aumentan una gran probabilidad de resultados positivos en su salud, menciona de igual manera que el trabajo debe ser eficaz, seguro, oportuno, equitativo, integrado y eficiente, esto para lograr una satisfacción de calidad optima (Organización Mundial de la Salud, s.f).

Para obtener una calidad de atención satisfactoria depende de algunos elementos como son las experiencias vividas del personal y del usuario anteriormente como fue tratado, lo que ocasiona que el paciente o el familiar vean un punto negativo en el personal de salud. Al evaluar la satisfacción del paciente o de un familiar a como es la atención recibida, va hacer una actividad necesaria para conocer y aportar datos de cómo se encuentra el servicio o que falta de cumplir para llegar a las expectativas del paciente y el familiar (Sangopanta, 2014).

Según, Sangopanta (2014), menciona que al escuchar y lograr comunicarse viene siendo un punto importante para mantener una atención calidad, de igual manera explica que al no tener una buena comunicación sobre todo entre compañeros, se va a obtener una atención disminuida y sobre todo va hacer poco eficaz (p. 40). Este es un tema de suma importancia, ya que como profesionales de enfermería nos caracterizamos por brindar un escucha – activa en nuestra profesión, esto nos puede ayudar a conocer como es el estado emocional del paciente o del familiar, esto dándonos como resultado una inclinación hacia como debemos tratar o manejar al paciente, ya que si no se trata bien a un paciente o familiar, es probable que no se maneje adecuadamente el tratamiento del paciente o que a su vez el familiar o el paciente ya no acudan a la institución en un futuro. Lo que provocaría que la calidad de atención sea comprometida considerablemente.

2.2.3. Satisfacción de las madres en la atención de los pacientes pediátricos

La satisfacción de las madres en cuanto al cuidado o atención de sus hijos, es un aspecto importante en el área de pediatría. Según Moreno - Monsiváis, Interrial - Guzmán, Saucedá - Flores, Vázquez - Arreola, & López - España (2011) “Es significativo asemejar la satisfacción de los padres respecto al cuidado que reciben sus hijos por el personal de salud, entre los que destaca el personal de enfermería por ser el que tiene mayor tiempo de contacto directo con los pacientes durante su hospitalización. Determinar la satisfacción del familiar y los factores asociados constituye un área de oportunidad para mejorar la atención que se proporciona a este grupo específico. La evidencia empírica permitirá diseñar y desarrollar intervenciones de enfermería efectivas orientadas a incrementar la satisfacción” (p. 3).

Como es de conocimiento, la satisfacción de los padres es un aspecto crucial en la medicina, pues influye en la calidad de atención médica. Por ello, para lograr altos niveles de satisfacción tanto en los padres como en los niños, podemos considerar algunos factores como: la comunicación efectiva, la accesibilidad, entorno amigable, respeto y empatía, seguimiento y continuidad con la atención e inclusive la educación y el apoyo que brinda el personal tanto al paciente como a la madre.

2.2.4. Trato digno al niño

Un trato digno al niño, nos indica que dentro de nuestro mundo los niños deben crecer y sobresalir en un ambiente autónomo y libre de violencia, explotación laboral y sobre toda a exclusión o discriminaciónla (Sociedad Universal, 2017).

Buen trato: Esto desde que ingresa el niño hasta su salida, tanto como al niño como a su familiar, ya que ser tratados con respeto facilita que sean cumplidos los derechos y obligaciones que tiene la institución de salud y el servicio en el que se encuentra.

2.2.5. Elementos que integran un trato adecuado

Un trato adecuado viene componiéndose de siete elementos, en el cuál incluyen derechos de las personas, los cuales se enfocan en una atención de calidad, Sangopanta (2014), menciona cuáles son los elementos con los que debe ser tratado un paciente:

Trato digno: Este viene siendo un derecho el cual se basa en dar un trato optimo como personas, ya que ellos deben ser tratados como queremos ser tratados, este igual implica en el respeto a la privacidad e intimidad de las personas.

Confidencialidad: Se refiere a que no debe ser divulgada la información del paciente, ya que ellos son los responsables de compartir o no la información proporcionada.

Comunicación: Esto es de gran importancia, ya que como personal de enfermería, brindamos un escucha – activa, positiva para dar un mejor trato a nuestros pacientes.

Atención pronta: Este es un punto importante, ya que para que no exista molestias debe ser la atención inmediata (p. 43).

2.2.6. Papel esencial de la enfermería en la atención pediátrica

El personal de enfermería debe velar en todo momento por una atención óptima no solo en la infancia de un paciente sino en toda la etapa de vida cuando estos acuden a un centro médico, es decir, realizan labores, de cuidado, control de crecimiento saludable, promoción de hábitos sanos y la prevención de enfermedades.

Según Cullanco (2015), el cuidado de enfermería ayuda en la mejora de la atención para brindar buenos servicios en la salud. El rol de la enfermera tiene como excelencia ofrecer un cuidado directo e interpersonal de calidad obteniendo la satisfacción de las necesidades de los niños, favoreciendo así condiciones de desarrollo óptimas para el niño (pp. 5 – 7).

La enfermería tiene un contacto directo en la atención pediátrica, por lo que, cumple un papel interdisciplinario e importante para garantizar una buena calidad en la atención de los niños según sus necesidades y abarcando varios aspectos como el bienestar físico, mental, emocional, espiritual e inclusive educativo.

2.2.7. Atención Pediátrica y su Hospitalización

Información al niño pediátrico

Esto quiere decir que la información que se vaya a brindar al paciente pediátrico es de suma importancia dar a conocer y brindar una información clara y sencilla, que el paciente y el familiar sea capaz de entender. Al brindar una información correcta y adecuada en el momento de su hospitalización ayuda a evitar estrés en los niños, al hablar de un recién nacido o de un lactante o de niños menores a 5 años, la información correcta y clara brindamos al familiar con el que se encuentre, esto para evitar que como padres se llenen de angustia y preocupación por el estado de salud de sus niños, ya que ellos en el cuidado cuando se encuentran hospitalizados son de gran ayuda para el personal.

2.2.8. Características de la Función de enfermería

Según Sangopanta (2014) señaló que Virginia Henderson menciona en su teoría que la función notable de la enfermera es atender a la persona, enferma o sana, dependiendo a las actividades o necesidades que cada uno posee, ayudando y contribuyendo a su bienestar para su pronta recuperación o en todo caso de su fallecimiento, siendo acciones que se desempeña para la ayuda de sobresalir a independizarse lo más pronto posible (p. 53).

El profesional de enfermería, en su formación se forma de manera correcta capaz de brindar una atención de calidad y calidez a sus pacientes, brindando y desarrollándose con sencillez, técnica, y capaz de contener sus emociones sin dejar de sentirlas, esto para brindar

calidad humana en su atención, por otro lado, es capaz de poner en evidencia sus conocimientos, identificando y observando las necesidades que presenta su paciente.

2.2.9. Experiencias y mejores prácticas en la evaluación de satisfacción en pediatría

Sabemos que el ejercicio de evaluación en pediatría, es importante para medir el nivel de satisfacción en diferentes áreas de la medicina, por lo que, experiencia ha permitido desarrollar mejores prácticas para evaluar la satisfacción de una manera más eficiente dentro de este campo.

Según Andrada (2019), algunas de esas experiencias y mejoras en la evaluación de la satisfacción de pacientes son:

- **Encuestas estructuradas individuales:** Son cuestionarios que se aplican a los pacientes después de recibir un servicio de salud de forma presencial y vía online.
- **Grupos focales y entrevistas:** Organizar sesiones grupales o individuales con padres y cuidadores en donde se discutirán las experiencias, opiniones y sugerencias sobre la atención pediátrica con el fin de mejorar la atención en pacientes.
- **Método mixto:** Implica utilizar tanto una encuesta como una entrevista de manera presencial para obtener diferentes puntos de vista y expectativas con respecto a la atención que reciben los pacientes.

Al combinar diferentes prácticas y experiencias en la evaluación de satisfacción de pacientes tanto a los padres o personal médico en el área de pediatría nos permite obtener una visión mucho más extensa y completa sobre la calidad de atención en pacientes pediátricos, identificar posibles fallas y mejorarlas mediante el uso de medidas que ayuden continuamente con la calidad de atención.

2.3.JUSTIFICACIÓN

Es evidente que la atención brindada por los profesionales de enfermería hacia los pacientes adultos mayores, ayudan a mejorar el nivel de satisfacción en el Hospital General San Francisco, especialmente en el área de pediatría. La profesión de enfermería es un arte de brindar cuidados enfocándose en las necesidades que cada uno posee, sobre todo teniendo en cuenta su estado físico, mental, social, espiritual y el conocimiento. Por lo que, la presente investigación nace de la necesidad de fortalecer y encaminar al profesional de enfermería a seguir brindando una atención de calidad y calidez, para que así nuestros pacientes se sientan conformes y con la seguridad de que, como profesionales de salud, estamos dispuestos y preparados a seguir brindando una atención humanizada de acuerdo a la necesidad de cada uno de ellos.

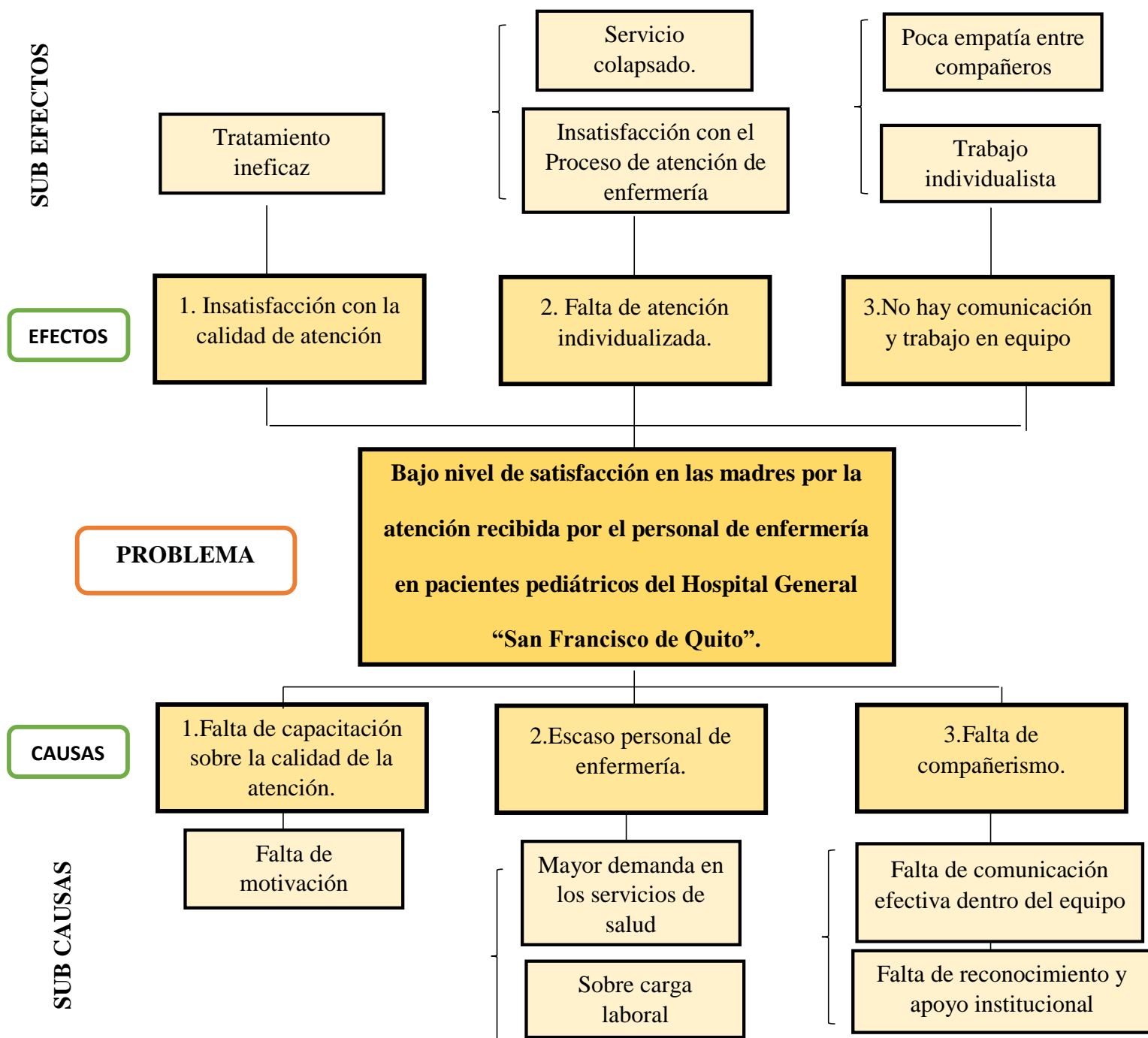
La investigación es factible, puesto que consta con los permisos necesarios de las autoridades del Hospital General San Francisco y de las madres que acuden a esta área con sus niños, ya que tienen la potestad de firmar una autorización para que se logre evaluar su satisfacción de acuerdo al profesional de enfermería que les está brindando cuidado en ese momento. Por otro lado, los recursos que se utilizan en la investigación son de fácil acceso; se utilizará un test que permite cuantificar sus resultados. Además, las fuentes primarias y secundarias de información que ayudan a dar un sustento y soporte válido a la investigación, puesto que podemos encontrarlos en diferentes páginas virtuales o sitios web, los cuales nos ayudarán a dar facilidad en la busca de información para la investigación propuesta.

La atención de calidad, se centra en el análisis de cómo el nivel de satisfacción juega un papel importante para mejorar el rendimiento, el cuidado y el interés por parte

del profesional de enfermería hacia el cuidado de los pacientes de la tercera edad, ya que al no brindar una atención óptima y esperada, los usuarios no se sienten satisfechos y desciendan su estado de salud (Organización Mundial de la Salud, s.f). Por último, la investigación beneficia de manera directa a los usuarios pediátricos y a sus familiares que acuden al Hospital San Francisco especialmente al área de pediatría. Además, tendrá como beneficiarios al profesional de enfermería del área, autoridades y personal administrativo correspondiente, ya que se fortalecerán de conocimiento, práctica y cualidades, para brindar una atención de calidad y calidez que eleve el nivel de satisfacción en los pacientes.

Ilustración 1.

Árbol de problemas



Nota. Árbol de problemas, se evidencia las causas y consecuencias del problema central.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un modelo de instrumento que evalúe el nivel de satisfacción en las madres por la atención recibida en el área de Pediatría por parte del personal de enfermería del Hospital General “San Francisco” D.M. de Quito, 2023 – 2024.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer la capacitación al personal de enfermería sobre la atención de calidad, aumentando la motivación en su trabajo para un tratamiento eficaz en los pacientes pediátricos.
- Optimizar la distribución de tareas para reducir la carga laboral, mejorando el proceso de atención de enfermería.
- Fomentar la empatía y trabajo en equipo, implementando canales de comunicación efectiva entre los miembros del equipo.
- Analizar la efectividad del instrumento (Check list) para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos del Hospital “San Francisco de Quito”

4.MARCO METODOLÓGICO

4.1. Monitoreo y evaluación del proyecto

El monitoreo y evaluación del proyecto es responsabilidad del personal operativo del área de Pediatría de manera que el cumplimiento del instrumento para medir la satisfacción de las madres en la atención de los pacientes pediátricos por parte del personal de enfermería.

El monitoreo de la aplicación del instrumento (Check List) para la medición de la satisfacción de las madres sobre la atención de los niños pediátricos por parte del personal de enfermería, este instrumento será guardado en una carpeta de satisfacción u opinión para el mejoramiento de la atención.

Trimestralmente, se evaluará y se analizará la atención por parte del personal de enfermería, para verificar si se atiende con calidad y calidez.

Con esta propuesta se pretende medir y evaluar la calidad de atención de enfermería en el servicio de pacientes pediátricos.

4.2. Matriz de marco lógico

Tabla 1.

Matriz del marco lógico

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FIN</p> <p>Mejorar el nivel de satisfacción en las madres por la atención recibida por el personal de enfermería en pacientes pediátricos del Hospital General “San Francisco”.</p>	<p>El 90% del personal de enfermería optimizan la eficacia de atención de enfermería en el servicio.</p>	<p>Registro del check list evaluada la atención de enfermería, hacia los pacientes pediátricos.</p>	<p>Profesionales con competencias, habilidades y capacidades de mejorar la atención y brindar una atención de calidad y calidez.</p>
<p>PROPOSITO</p> <p>Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de satisfacción en el servicio de pediatría del Hospital San Francisco de Quito.</p>	<p>El 90 % de madres han sido evaluadas por un check list para conocer como es la atención de enfermería.</p>	<p>Registro de la evaluación y opinión de parte de las madres de los niños pediátricos sobre la atención del personal de enfermería.</p>	<p>Profesionales con alta capacidad de brindar cuidados enfocandose en las necesidades del paciente, ofreciendo atención de calidad y calidez.</p>

<p>RESULTADOS</p> <p>Se implementa el instrumento (check list), para conocer y verificar la satisfacción de las madres hacia los niños pediátricos por parte del personal de enfermería.</p>	<p>El 95% de los profesionales son evaluados por las madres de los niños para conocer como es la atención.</p>	<p>Instrumento físico y digital</p>	<p>Compresión y compromiso del profesional.</p>
<p>Programa educativo dirigido a los profesionales de enfermería sobre brindar una atención de calidad según las necesidades del paciente.</p>	<p>Cumplimiento del 90% de las actividades que serán planificadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Registro de firmas 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje continuo. • Compromiso del personal de enfermería.
<p>Diseño de método motivacional para disminuir la sobre carga laboral.</p>	<p>El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Registro de firmas 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del personal de enfermería. • Cambio de actitud y aptitud.

ACTIVIDADES

OE1. Fortalecimiento del conocimiento del profesional de enfermería en brindar una atención de calidad a los niños pediátricos.

1.1. Utilización de charlas sobre el método de Donabedian (7 pilares), para la mejora de la calidad.	El 90% del personal hizo revisión de los 7 pilares que propuso Donabedian.	<ul style="list-style-type: none"> • Lecturas críticas • Trípticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque en el método de Donabedian, para obtener una atención de calidad y calidez.
OE2. Diseño de método motivacional para disminuir la sobre carga laboral.			
2.1. Ejecución de un método motivacional como es pausas activas (bailes, ejercicios) enfocado en el personal de enfermería, para la disminución de la sobre carga laboral (estres).	El 90% de los profesionales de enfermería se encuentran motivados para la realización de la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan motivacional • Registro de firmas 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización
OE3. Fomentó de empatía y trabajo en equipo, implementando canales de comunicación efectiva entre los miembros del equipo.			
3.1. Reuniones una vez al mes para comentar sobre el servicio y el trabajo, por medio de una lluvia de ideas, discusión y comentarios sobre el servicio, buscar mejoras.	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de firmas. • Temas a tratar 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Organización
OE4. Analizar la efectividad del instrumento (Check list) para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos del Hospital “San Francisco de Quito”			

<p>4.1. Simulación del llenado del instrumento (check list), para conocer el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizados, en el área de pediatría,</p>	<p>El 90% de las madres y del personal de enfermería participan en la actividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de firmas. • Número de check list llenos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización
---	---	---	--

Nota. Matriz que indica las diferentes actividades acordes al cumplimiento de los objetivos.

4.3. Planificación de actividades según los resultados

Tabla 2.

Planificación de actividades

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLE																
<p>OE1.</p> <p>Fortalecimiento del conocimiento del profesional de enfermería en brindar una atención de calidad a los niños pediátricos.</p>	<p>Explicación por medio de charlas del método de Donabedian (7 pilares) y entrega de tripticos.</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="4" data-bbox="863 581 1451 656">MARZO</th> </tr> <tr> <th data-bbox="863 656 1020 699">Semana</th> <th data-bbox="1020 656 1178 699">Semana</th> <th data-bbox="1178 656 1314 699">Semana</th> <th data-bbox="1314 656 1451 699">Semana</th> </tr> <tr> <th data-bbox="863 699 1020 805">1</th> <th data-bbox="1020 699 1178 805">2</th> <th data-bbox="1178 699 1314 805">3</th> <th data-bbox="1314 699 1451 805">4</th> </tr> <tr> <td data-bbox="863 805 1020 880"></td> <td data-bbox="1020 805 1178 880" style="background-color: yellow;"></td> <td data-bbox="1178 805 1314 880"></td> <td data-bbox="1314 805 1451 880"></td> </tr> </thead> </table>	MARZO				Semana	Semana	Semana	Semana	1	2	3	4					<p>LIC. JENIFER</p> <p>AULES</p>
MARZO																			
Semana	Semana	Semana	Semana																
1	2	3	4																
<p>OE2. Diseño de método motivacional para disminuir la sobre carga laboral.</p>	<p>2.1. Ejecución de un método motivacional como es pausas activas (bailes, ejercicios)</p>		<p>LIC. JENIFER</p> <p>AULES</p>																

	enfocado en el personal de enfermería, para la disminución de la sobre carga laboral (estres).	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">MARZO</th> </tr> <tr> <th>Semana</th> <th>Semana</th> <th>Semana</th> <th>Semana</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: yellow;"></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td style="background-color: yellow;"></td> </tr> </tbody> </table>	MARZO				Semana	Semana	Semana	Semana	1	2	3	4					
MARZO																			
Semana	Semana	Semana	Semana																
1	2	3	4																
OE3. Fomentó de empatía y trabajo en equipo, implementando canales de comunicación efectiva entre los miembros del equipo.	3.1. Reuniones una vez al mes para comentar sobre el servicio y el trabajo, por medio de una lluvia de ideas, discusión y comentarios sobre el servicio, buscar mejoras.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">ABRIL</th> </tr> <tr> <th>Semana</th> <th>Semana</th> <th>Semana</th> <th>Semana</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ABRIL				Semana	Semana	Semana	Semana	1	2	3	4					LIC. JENIFER AULES
ABRIL																			
Semana	Semana	Semana	Semana																
1	2	3	4																
OE4. Analizar la efectividad del	Simulación del llenado del instrumento (check		LIC JENIFER AULES																

instrumento (Check list) para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos del Hospital “San Francisco de Quito”	list), para conocer el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizados, en el área de pediatría.	ABRIL			
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4

Nota. Planificación de actividades acorde a los objetivos.

4.4. PRESUPUESTO

Tabla 3.

Los gastos del proyecto actual son de 433,08 dólares americanos.

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo
Impresiones	100	\$ 0,10	\$ 10,00
Programa electrónico	1	\$170	\$170
Carpetas	1	\$170	\$170
Resmas de papel bon A4	1	\$4	\$4
RECURSOS ADICIONALES			
Transporte	4 semanas	\$1.20	\$4.8
Refrigerio	4 semanas	\$2,50	\$25
Empastado del proyecto	1	\$10	\$10
Imprevistos		\$40	\$40
Total			\$433,08

Nota. Gastos para la ejecución del proyecto.

4.5. Implementación

Tabla 4.

Implementación

OBJETIVOS	RESULTADO	ACTIVIDAD	RECURSOS	LUGAR Y FECHA	PARTICIPANES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
1. Fortalecer la capacitación al personal de enfermería sobre la atención de calidad, aumentando la motivación en su trabajo para un tratamiento eficaz en los pacientes pediátricos.	Fortalecimiento del conocimiento del profesional de enfermería en brindar una atención de calidad a los niños pediátricos.	Utilización del método de Donabedian (7 pilares), por medio de charlas.	Trípticos	Servicio Semana 2 de Marzo	Líder de enfermería y personal de enfermería del área.	Firmas del personal que recibe Fotografías Presentación (Power point, canva)	Un 95% del personal recibió el tríptico el cual consiste en cómo se puede dar una buena atención a los paciente y familiares.

<p>2. Optimizar la distribución de tareas para reducir la carga laboral, mejorando el proceso de atención de enfermería.</p>	<p>Diseño de método motivacional para disminuir la sobre carga laboral.</p>	<p>Ejecución de un método motivacional como es pausas activas (bailes, ejercicios) enfocado en el personal de enfermería, para la disminución de la sobre carga laboral (estres).</p>	<p>Pausa activa</p>	<p>Servicio Una vez a la semana en el mes de Marzo</p>	<p>Líder de enfermería Enfermeras</p>	<p>Firmas del personal que participa Fotografías</p>	<p>El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.</p>
--	--	---	---------------------	---	---	--	--

<p>3. Fomentar la empatía y trabajo en equipo, implementando canales de comunicación efectiva entre los miembros del equipo.</p>	<p>Trabajar en equipo en el servicio</p>	<p>Reuniones una vez al mes para comentar sobre el servicio y el trabajo, por medio de una lluvia de ideas, discusión y comentarios sobre el servicio, buscar mejoras.</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Una vez al mes empezando desde el mes de Abril</p>	<p>Líder de enfermería Enfermeras</p>	<p>Firmas del personal que participa Fotografías</p>	<p>El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.</p>
--	---	--	-------------------	---	---	--	--

<p>4. Analizar la efectividad del instrumento (Check list) para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos del Hospital “San Francisco de Quito”</p>	<p>Conocer las mejoras del servicio y la satisfacción de los familiares y usuario.</p>	<p>Simulación del llenado del instrumento (check list), para conocer el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizados, en el área de pediatría.</p>	<p>Check list</p>	<p>Una vez al mes empezando desde el mes de Abril</p>	<p>Líder de enfermería Madres de los niños hospitalizados Personal de enfermería</p>	<p>Firmas del personal que participa Check list correctamente llenos. Fotografías</p>	<p>El 90% de las madres y del personal de enfermería participan en la actividad</p>
---	---	---	-------------------	---	--	---	---

Nota. Implementación de actividades para el desarrollo de los objetivos.

4.6. Monitorización de la implementación

Tabla 5.

Monitorización

ACTIVIDAD	RECURSOS	LUGAR Y FECHA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO	ANÁLISIS
Utilización de charlas sobre el método de Donabedian (7 pilares), para la mejora de la calidad.	Trípticos	Servicio Semana 2 de Marzo	Firmas del personal que recibe.	Un 95% del personal recibió el tríptico el cual consiste en cómo se puede dar una buena atención a los paciente y familiares.	La mayoría del personal, es decir 10 profesionales de enfermería, reciben su tríptico con información de acuerdo a los siete pilares del modelo de Donabedian.
Ejecución de un método motivacional como es pausas activas (bailes, ejercicios) enfocado en el personal de enfermería, para	Pausa activa (baile, ejercicios)	Servicio Una vez a la semana en el mes de Marzo	Firmas del personal que participa Fotografías	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.	Se realizó pausas activas, es decir el personal de salud, 5 min dejaba de hacer sus actividades para poder estirarse, reirse un poco, para disminuir la sobre carga laboal.

la disminución de la sobre carga laboral (estres).					
Reuniones una vez al mes para comentar sobre el servicio y el trabajo, por medio de una lluvia de ideas, discusión y comentarios sobre el servicio, buscar mejoras.	Entrevista	Una vez al mes empezando desde el mes de Abril	Firmas del personal que participa Fotografías	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.	Se realiza reuniones una vez cada dos meses, en donde se explica sobre la atención de calidad y se entrega un buzón de sugerencias.
Simulación del llenado del instrumento (check list), para conocer el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizados, en el área de pediatría.	Check list	Una vez al mes empezando desde el mes de Abril	Firmas del personal que participa Check list llenos. Fotografías	El 90% de las madres y del personal de enfermería participan en la actividad.	La mayoría de las madres de los niños, es decir 10, colaboran al llenado del check list, entregados por el personal de enfermería que participa, para conocer la su satisfacción en cuanto al servicio.

Nota. Monitorización de actividades mediante recursos para el cumplimiento de los objetivos.

4.7. Evaluación preliminar I de la implementación del proyecto

Tabla 6.

Evaluación

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ESFUERZO	EFICACIA	DESTINATARIO	RESULTADO ESPERADO
1. Fortalecer la capacitación al personal de enfermería sobre la atención de calidad, aumentando la motivación en su trabajo para un	Utilización de charlas sobre el método de Donabedian (7 pilares), para la mejora de la calidad.	El 95% de los profesionales son evaluados por las madres de los niños para conocer como es la atención.	Firmas del personal que recibe	Una vez al mes, una hora de capacitación. En cuenta, el costo en alimentación y transporte.	Fortalecimiento del profesional de enfermería en brindar una atención de calidad a los niños pediátricos.	Personal de enfermería y madres de los niños hospitalizados.	El 95% del personal recibió el tríptico el cual consiste en cómo se puede dar una buena atención a los pacientes y familiares.

tratamiento eficaz en los pacientes pediátricos.							
2. Optimizar la distribución de tareas para reducir la carga laboral, mejorando el proceso de atención de enfermería.	Ejecución de un método motivacional como es pausas activas (bailes, ejercicios) enfocado en el personal de enfermería, para la disminución de la sobre carga laboral (estres).	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad, de el desarrollo de pausas activas para la disminución del estrés laboral.	Firmas del personal que participa Fotografías	Una vez al mes, 15 min de actividades dinámicas. En cuenta, el costo en alimentación y transporte.	Diseño de método motivacional para disminuir la sobre carga laboral.	Licenciadas de enfermería.	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.

<p>3. Fomentar la empatía y trabajo en equipo, implementando canales de comunicación efectiva entre los miembros del equipo.</p>	<p>Reuniones una vez al mes para comentar sobre el servicio y el trabajo, por medio de una lluvia de ideas, discusión y comentarios sobre el servicio, buscar mejoras.</p>	<p>El 90% del personal participa y acude a las reuniones mensuales.</p>	<p>Firmas del personal que participa Fotografías</p>	<p>Una vez al mes, una hora de reunión temas del área y socializar. En cuenta, el costo en alimentación y transporte.</p>	<p>Trabajar en equipo en el servicio</p>	<p>Licenciadas y líder de equipo</p>	<p>El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.</p>
<p>4. Analizar la efectividad del instrumento</p>	<p>Simulación del llenado del instrumento (check list), para</p>	<p>El 90% de las madres y del personal de enfermería</p>	<p>Firmas del personal que participa</p>	<p>Una vez al mes, 15 min en el llenado del check list.</p>	<p>Conocer las mejoras del servicio y la satisfacción de</p>	<p>Líder de enfermería</p>	<p>El 90% de las madres y del personal de enfermería</p>

(Check list) para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados del Hospital “San Francisco de Quito”	conocer el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizados, en el área de pediatría.	participan en la actividad	Check list llenos. Fotografías	En cuenta, el costo en alimentación y transporte.	los familiares y usuario.	Madres de los niños hospitalizados Personal de enfermería	participan en la actividad
---	--	----------------------------	---------------------------------------	---	---------------------------	--	----------------------------

Nota. Evaluación preliminar I para el cumplimiento de los objetivos.

4.8. Evaluación final de la implementación del proyecto

Tabla 7.

Evaluación final

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	TIPO DE EVALUACIÓN	ESFUERZO	EFICACIA	DESTINATARIO	RESULTADO ESPERADO	COMPONENTOS
1. Fortalecer la capacitación al personal de enfermería sobre la atención de calidad, aumentando la motivación en su trabajo	Utilización de charlas sobre el método de Donabedian (7 pilares), para la mejora de la calidad.	El 95% de los profesionales son evaluados por las madres de los niños para conocer como es la atención.	Firmas del personal que recibe	Evaluación formativa	Una vez al mes, una hora de capacitación. En cuenta, el costo en alimentación y transporte.	Fortalecimiento del conocimiento del profesional de enfermería en brindar una atención de	Personal de enfermería y madres de los niños hospitalizados.	Un 95% del personal recibió el tríptico el cual consiste en cómo se puede dar una buena atención a los pacientes y familiares.	Se analiza que el personal de enfermería tuvo buena acogida hacia la charla y

para un tratamiento eficaz en los pacientes pediátricos.						calidad a los niños pediátricos.			entrega de trípticos.
2. Optimizar la distribución de tareas para reducir la carga laboral, mejorando el proceso de atención de enfermería.	Ejecución de un método motivacional como es pausas activas (bailes, ejercicios) enfocado en el personal de enfermería,	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad, de el desarrollo de pausas activas para la disminución	Firmas del personal que participa Fotografías	Evaluación formativa	Una vez al mes, 15 min de actividades dinámicas. En cuenta, el costo en alimentación y transporte.	Diseño de método motivacional para disminuir la sobre carga laboral.	Licenciadas de enfermería.	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.	Existio una buena acogida con la actividad propuesta.

	para la disminución de la sobre carga laboral (estres).	del estrés laboral.							
3. Fomentar la empatía y trabajo en equipo, implementando canales de comunicación efectiva entre los miembros del equipo.	Reuniones una vez al mes para comentar sobre el servicio y el trabajo, por medio de una lluvia de ideas, discusión y	El 90% del personal participa y acude a las reuniones mensuales.	Firmas del personal que participa Fotografías	Evaluación formativa	Una vez al mes, una hora de reunión temas del área y socializar. En cuenta, el costo en alimentación y transporte.	Trabajar en equipo en el servicio	Licenciadas y líder de equipo	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.	Existió participación para la actividad a realizar

	comentarios sobre el servicio, buscar mejoras.								
4. Analizar la efectividad del instrumento (Check list) para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos del	Simulación del llenado del instrumento (check list), para conocer el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizado	El 90% de las madres y del personal de enfermería participan en la actividad	Firmas del personal que participa Check list llenos. Fotografías	Evaluación formativa	Una vez al mes, 15 min en el llenado del check list. En cuenta, el costo en alimentación y transporte.	Conocer las mejoras del servicio y la satisfacción de los familiares y usuario.	Líder de enfermería Madres de los niños hospitalizados Personal de enfermería	El 90% de las madres y del personal de enfermería participan en la actividad	Existió participación para la actividad a realizar

Hospital “San Francisco de Quito”	s, en el área de pediatría.								
-----------------------------------	-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota. Evaluación final del proyecto.

4.9. Evaluación final 2 de la implementación del proyecto

Tabla 8.

Evaluación final 2

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	INDICADOR	TIPO DE EVALUACIÓN	¿QUIÉNES?	PROCESOS	IMPACTO	RESULTADO ESPERADO
1. Fortalecer la capacitación al personal de enfermería sobre la atención de calidad, aumentando la motivación en su trabajo para un tratamiento	Utilización de charlas y capacitaciones sobre el método de Donabedian (7 pilares), para la mejora de la calidad.	El 95% de los profesionales son evaluados por las madres de los niños para conocer como es la atención.	Evaluación formativa	La evaluación es con el personal de enfermería y madres de los niños hospitalizados, es decir una evaluación interna.	Sera interna debido a la recolección de información y llenado de encuestas.	Se indica que se llevará a cabo una evaluación mixta debido a la participación interna y externa, para	Un 95% del personal recibió el tríptico el cual consiste en cómo se puede dar una buena atención a los pacientes y familiares.

eficaz en los pacientes pediátricos.						conocer la satisfacción.	
2. Optimizar la distribución de tareas para reducir la carga laboral, mejorando el proceso de atención de enfermería.	Ejecución de un método motivacional como es pausas activas (bailes, ejercicios) enfocado en el personal de enfermería, para la disminución de la sobre carga	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.	Evaluación formativa	Sera interna participativa para profesionales de enfermería.	Se llevará a cabo un ambiente participativo, más una evaluación interna, debido a la observación que se realiza para verificar la carga laboral	Se indica que se llevará a cabo una evaluación mixta debido a la participación interna y externa, para conocer la sobre carga	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.

	laboral (estres).					laboral y como se puede mejorar.	
3. Fomentar la empatía y trabajo en equipo, implementando canales de comunicación efectiva entre los miembros del equipo.	Reuniones una vez al mes para comentar sobre el servicio y el trabajo, por medio de una lluvia de ideas, discusión y comentarios sobre el servicio,	El 90% del personal participa y acude a las reuniones mensuales.	Evaluación formativa	Se llevará a cabo una evaluación interna participativa con las Licenciadas y líder de equipo.	Se llevará a cabo un ambiente participativo, más una evaluación interna, debido a las reuniones participativas .	Se indica que se llevará a cabo una evaluación mixta debido a la participación interna y externa, para conocer la	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.

	buscar mejoras.					sobre los problemas que existe en el servicio.	
4. Analizar la efectividad del instrumento (Check list) para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos	Simulación del llenado del instrumento (check list), para conocer el nivel de satisfacción de las madres de los niños hospitalizados,	El 90% de las madres y del personal de enfermería participan en la actividad	Evaluación formativa	Se llevará a cabo una evaluación interna participativa con las Licenciadas y las madres de los niños hospitalizados	Se llevará a cabo un ambiente participativo, más una evaluación interna, debido a la entrega de los check list.	Se indica que se llevará a cabo una evaluación mixta debido a la participación interna y externa, para	El 90% del personal de enfermería participan en la actividad.

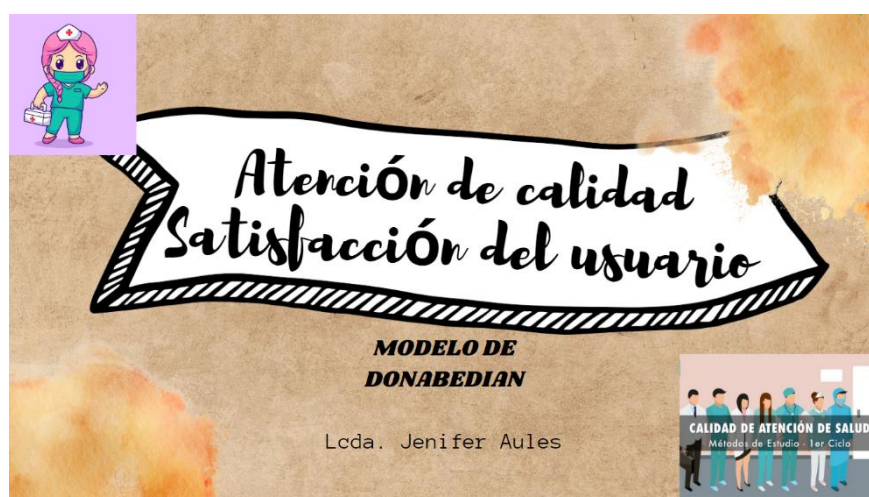
del Hospital “San Francisco de Quito”	en el área de pediatría.					conocer la satisfacción de las madres.	
--	-----------------------------	--	--	--	--	---	--

Nota. Evaluación final del proyecto.

5. Planificación de las actividades según resultados esperados.

Actividad 1: Utilización de charlas y capacitaciones sobre el método de Donabedian (7 pilares), para la mejora de la calidad.

Se desarrolló una presentación reflejando la atención de calidad y los 7 pilares de Donabedian, los cuales ayudan a la mejora de la calidad, esto permitirá como ayuda para aplicar el instrumento de evaluación al personal de enfermería, servirá como guía para brindar una atención de calidad.



7 PILARES EN UNA ATENCIÓN CALIDAD

EFICACIA

Mejoras en la salud y el bienestar

Una enfermera pudo sobre salir en la mejoría de su paciente

EFFECTIVIDAD



Resultados positivos de la atención por parte del personal de enfermería

Una enfermera logró cumplir con sus actividades de acuerdo a las necesidades del paciente.

EFICIENCIA

Realizar con rapidez los procedimientos.

Una enfermera realiza con mayor rapidez los procedimientos que tiene a su cargo.

OPTIMIZACIÓN

Ser positiva y agradable con el paciente hacerle sentir seguro.

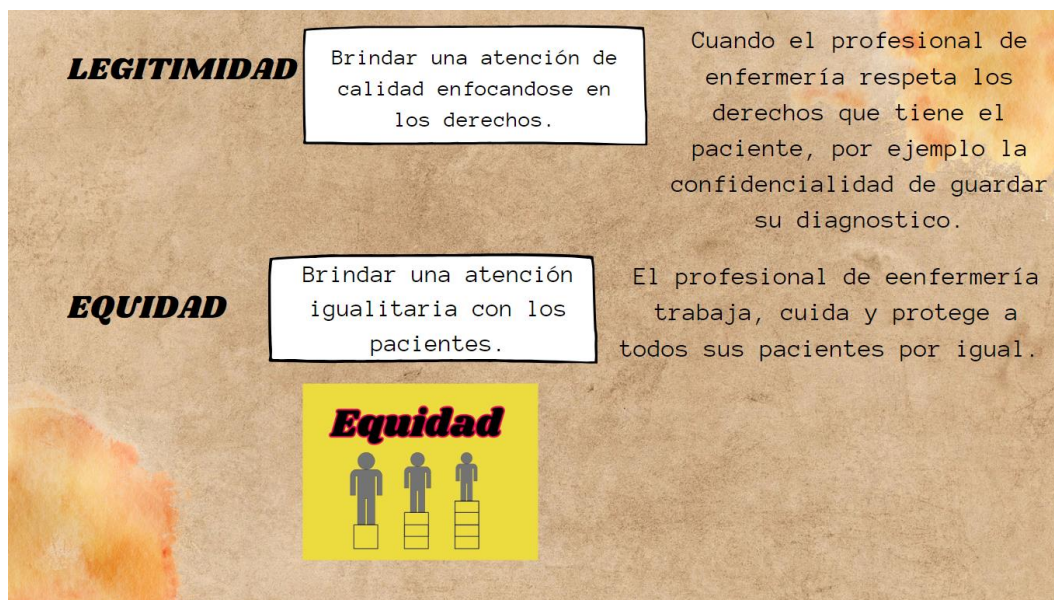
Una enfermera pediátrica cuando le va a canalizar una vía periférica, primero le explica y hace sentir seguro al niño y a su madre.



ACEPTABILIDAD

Adaptarse a las necesidades y deseos que tiene el paciente.

Por ejemplo cuando el profesional de enfermería acepta los procedimientos que se debe realizar.



Actividad 2: Ejecución de un método motivacional como es pausas activas (bailes, ejercicios) enfocado en el personal de enfermería, para la disminución de la sobre carga laboral (estres).

Desarrollo de cronograma describiendo las pausas activas que se van a realizar, y por lo tanto el personal que estará encargado a realizar, ya sea ejercicios de estiramiento o baile, o dinámicas que sirvan como distracción.

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	RESPONSABLE

Actividad 3: Reuniones una vez al mes para comentar sobre el servicio y el trabajo, por medio de una lluvia de ideas, discusión y comentarios sobre el servicio, buscar mejoras.

Se desarrolló un cronograma de las fechas designadas para las reuniones del área, esto ayudará a fomentar la participación y organización de todo el equipo de trabajo. Esto para fomentar el compañerismo.

	ABRIL			
Fecha	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
5 de Abril				

6. RESULTADOS

El presente proyecto Capstone, nos permitirá mejorar el nivel de satisfacción de las madres de los pacientes pediátricos, para cubrir así las expectativas que los niños y sus familiares desean, de igual manera se podrá mejorar en la atención y el cuidado tomando en cuenta los 7 pilares del modelo de Donabedian, en el cual están indicados el check list propuesto para conocer el nivel de satisfacción.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La finalidad de diseñar un instrumento como el Check list que evaluará el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos en el Hospital “San Francisco” se lo realizará de una manera exitosa, ya que abarcará distintos aspectos y necesidades que serán identificadas gracias a las diferentes actividades como charlas, reuniones y talleres con estrategias enfocadas a la calidad de atención. Además, el Check list no

solo va a buscar medir el nivel de satisfacción en las madres, sino que también nos ayudará a identificar debilidades en las que el área podría mejorar con respecto a la atención pediátrica, es decir, con una atención más empática, centrada en el paciente y que contribuya a la construcción de una relación más sólida entre el personal de enfermería y las familias.

- Sabemos que el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos depende mucho del nivel de atención que tengan por parte del personal de enfermería. Por ello, durante el proceso de investigación se han alcanzado logros significativos, ya que para el fortalecimiento de las capacitaciones a enfermeros y enfermeras del Hospital “San Francisco” no solo depende de proporcionar información de manera teórico o actualizada, sino que también es importante enfocarse en la integración de estrategias mediante la práctica, aumentando así, el desempeño y la motivación en la atención de pacientes pediátricos.
- En la ejecución del método motivacional para disminuir la carga laboral, que involucrará al 90% del personal de enfermería, permitirá una asignación más equitativa y eficiente en las tareas, liberando tiempo valioso para brindar una atención de alta calidad y directa a los pacientes y familiares. La eficiencia en la reducción de la carga laboral ha demostrado ser un enfoque crucial e importante para el personal de enfermería, ya que ha impactado de manera positiva en la salud física y mental y ha percutido de manera directa en la calidad de atención.
- La implementación de canales de comunicación de manera efectiva como las reuniones con el personal de enfermería en las que se compartirá diversas ideas de manera clara y precisa han ayudado a reducir posibles malentendidos entre

compañeros, promoviendo así la empatía y relaciones más sólidas entre los miembros del equipo, generando no solo un ambiente de trabajo más colaborativo y compasivo, sino que también mejora la calidad de atención en pacientes pediátricos, ya que cuando el enfermero o enfermera se pone en los zapatos de los familiares del paciente permite que este también participe en las decisiones que se tomen con respecto a la atención de sus hijos.

- Gracias a la aplicación del instrumento (Check list) para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños pediátricos, se podrá decir que ha sido un éxito notable gracias a los resultados positivos, demostrando así su efectividad. Esto se podrá ver reflejado en los datos obtenidos y comparados de las encuestas que serán aplicadas a las madres antes de las diferentes actividades con el Check list que será aplicado después de las mismas, es decir, se revelará un aumento notable en la satisfacción de las madres destacando la calidad del servicio prestado por parte del personal de enfermería hacia sus hijos.

RECOMENDACIONES

- Considerando los resultados, se recomendará que los hospitales colaboren estrechamente y brinden apoyo para continuar con el desarrollo y mejora de herramientas similares como el Check list para medir el nivel de satisfacción en lo que se refiere a la atención pediátrica. Para que a su vez se permita la implementación de diversos proyectos con el fin de compartir experiencias y resultados que pueden ayudar no solo fortalecer la confianza que las madres en el sistema de salud, sino que también destaca el compromiso que tiene el hospital en cuanto al cuidado de los niños pediátricos.

- La capacitación hacia el personal de enfermería especialmente para los que pertenecen al área de cuidados de pacientes pediátricos, no debe considerarse como un evento único, sino que más bien como un proceso continuo en evolución que permita ajustarse a las necesidades cambiantes dentro del entorno de atención médica, ya que el estar comprometidos con la mejora continua en cuanto a la atención y al fortalecimiento de las capacitaciones, aseguramos que el niño tenga un tratamiento eficaz, una atención de calidad y los padres se sientan a gusto de que sus hijos están en buenas manos.
- Para mantener tener buenos resultados es recomendable implementar un sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación en cuanto a la efectividad de la distribución de tareas. Se pueden implementar sesiones con el personal de enfermería con el fin de identificar posibles ajustes en el área, mejorando no solo la calidad de atención, sino que también establecer las bases para la motivación dentro del entorno laboral.
- La persistencia del hospital en cuanto al refuerzo de la empatía y trabajo en equipo de su persona es clave para mantener un ambiente colaborativo y de calidad. Por ello, para mantener y expandir estos logros con el resto del personal de enfermería de las diferentes áreas del hospital “San Francisco”, es importante seguir implementando diferentes canales de comunicación, como reuniones regulares, plataformas de mensajería instantánea, tableros de anuncios electrónicos, talleres e incluso un sistema de sugerencias. Esto no solo beneficiará al personal de enfermería del hospital, sino que también reforzará la importancia que tienen los valores en cuanto a la atención de pacientes, especialmente en niño pediátricos.

- A pesar de que se puede alcanzar resultados positivos durante la aplicación del instrumento, es importante destacar que hay que mantener y seguir elevando el nivel de satisfacción de las madres en lo que se refiere al cuidado de sus hijos. Para ello, es necesario recomendar seguir implementando los mismos mecanismos regulares de seguimiento y evaluaciones, es decir, aplicación de encuestas, Check list y capacitaciones de manera periódica al personal de enfermería y a madres. Los resultados obtenidos y comentarios nos permitirán observar errores para una posible retroalimentación y mejora en lo que se refiere al cuidado de niños pediátricos.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrada, C. (2019). *Cómo medir la satisfacción de sus pacientes*. Doctoralia:

<https://pro.doctoralia.es/blog/clinicas/como-medir-satisfaccion-pacientes>

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 Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016*. Universidad de San Martín de Porres: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2297>

Cullanco Quiroz, D. (2015). *Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima 2015*. Lima – Perú. Repositorio UNMSM: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13488>

Moreno - Monsiváis, M., Interrial - Guzmán, M., Saucedo - Flores, P., Vázquez - Arreola, L., & López - España, J. (2011). Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. *SciELO*, 11(1): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74118880004>

Organización Mundial de la Salud. (s.f). *Calidad de la atención*. Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Ruales, M., & Ortiz, S. (2015). *La calidad de atención en enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín en el periodo de mayo 2015*”. Universidad Central del Ecuador: <https://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4782/1/T-UCE-0006-137.pdf>

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 período de diciembre 2013 – mayo del 2014*. Universidad Técnica de Ambato:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7972>

Sociedad Universal. (2017). *Sociedad Universal*. Obtenido de Trato digno:

<https://sociedaduniversal.com/legal/que-es-recibir-un-trato-digno/>

Villa, J., Araya, A., Grandón, A., Rojas, F., & Contrera, M. (2023). Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn Y Kramer. *Salud*, 203-215. Salud:

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>

9. Anexos

9.1. Encuestas hacia las madres de los niños hospitalizados.



ENCUESTA SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HACIA SUS NIÑOS HOSPITALIZADOS

1. ¿CÓMO ES EL TRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA ATENCIÓN DE SU NIÑO?
2. ¿AL SOLICITAR AYUDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA SE DIRIGE RAPIDAMENTE A LA HABITACIÓN?
3. ¿AL SOLICITAR INFORMACIÓN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA COMO LE RESPONDE?



ENCUESTA SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HACIA SUS NIÑOS HOSPITALIZADOS

1. ¿CÓMO ES EL TRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA ATENCIÓN DE SU NIÑO?
2. ¿AL SOLICITAR AYUDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA SE DIRIGE RAPIDAMENTE A LA HABITACIÓN?
3. ¿AL SOLICITAR INFORMACIÓN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA COMO LE RESPONDE?

9.2. Instrumento desarrollado (CHECK LIST)



Udla

CHECK LIST SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA MADRE CON SU NIÑO

HOSPITALIZADO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA HOSPITAL SAN FRANCISCO

EDAD DEL NIÑO: SEXO: FEMENINO _____ MASCULINO _____ PARENTESCO:	ÁREA DONDE SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO SU NIÑO:
¿Cuánto tiempo se encuentra hospitalizado?	

INDICACIONES: Lea usted detenidamente y conteste con toda sinceridad a las preguntas con "X" en una sola de las caritas, indicando el nivel de satisfacción que ha recibido su niño.

Items/ preguntas	MALO	REGULAR	BUENO
			
1. ¿Como es el trato del personal de enfermería hacia su niño ?			
2. Antes de su atención el personal de enfermería se presenta a usted de manera clara.			
3. Son atentos al brindar información.			
4. Acuden con rapidez a la atención de su niño.			
5. Recomendaría el servicio de pediatría para			



una correcta atención.			
6. ¿Como calificaria usted al personal?			
7. Al momento de un procedimiento le explican cómo se llevara a cabo			
8. Le explican con claridad lo exámenes que van a realizarle.			
9. Saludan de manera respetuosa al momento de ingresar a la habitación.			
10. Al momento de atender a su niño, el personal se realiza el lavado de manos.			

Elaborado por: Lda. ~~Jennifer Rojas~~ Maestrante de la Udla.

11. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

9.3. PRESENTACIÓN



Atención de calidad
Satisfacción del usuario

MODELO DE DONABEDIAN


Lcda. Jenifer Aules




CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD
Mestría de Estudios de Gerencia

MODELO DE DONABEDIAN

ATENCIÓN DE CALIDAD




Define a la calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente.



7 PILARES EN UNA ATENCIÓN CALIDAD

EFICACIA Mejoras en la salud y el bienestar Una enfermera pudo sobre salir en la mejoría de su paciente


EFFECTIVIDAD Resultados positivos de la atención por parte del personal de enfermería Una enfermera logró cumplir con sus actividades de acuerdo a las necesidades del paciente.



EFICIENCIA Realizar con rapidez los procedimientos. Una enfermera realiza con mayor rapidez los procedimientos que tiene a su cargo.

OPTIMIZACIÓN Ser positiva y agradable con el paciente hacerle sentir seguro. Una enfermera pediátrica cuando le va a canalizar una vía periférica, primero le explica y hace sentir seguro al niño y a su madre.

ACEPTABILIDAD Adaptarse a las necesidades y deseos que tiene el paciente. Por ejemplo cuando el profesional de enfermería acepta los procedimientos que se debe realizar.



LEGITIMIDAD Brindar una atención de calidad enfocándose en los derechos. Cuando el profesional de enfermería respeta los derechos que tiene el paciente, por ejemplo la confidencialidad de guardar su diagnostico.

EQUIDAD Brindar una atención igualitaria con los pacientes. El profesional de enfermería trabaja, cuida y protege a todos sus pacientes por igual.

Equidad

