



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante
en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de
Mayo, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Pariona Aguilar, Edith Violeta

ASESORA:

Dra. Sánchez Aguirre, Flor de María

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales

LIMA – PERÚ

2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL/ LA BACHILLER (ES): **PARIONA AGUILAR EDITH VIOLETA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA MADRE ACOMPAÑANTE EN EMERGENCIA DE PEDIATRÍA - HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2018

Fecha: 24 de agosto de 2018

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osores

SECRETARIO: Dr. Jorge Gonzalo Laguna

Velazco VOCAL: Dra. Flor de María

Sánchez Aguirre

Hora: 9:45 a.m.

Firma:

Firma:

Firma:

Dedicatoria

A Dios por ser la luz que ilumina mi vida, quien me da la fuerza para seguir adelante.

A mi hija Dhana Violeta que es una bendición, quien ha sido mi motivación, inspiración y felicidad.

Agradecimiento

A nuestra alma mater que nos acogió la Universidad César Vallejo por haberme brindado los conocimientos lo que facilitara el mejor desempeño de mi carrera profesional.

Al Hospital Nacional Dos de Mayo donde se desarrolló el estudio por su apoyo y facilidades.

A mi asesora Flor de María Sánchez Aguirre, por sus valiosos aportes científicos, su apoyo y confianza permanente, para el desarrollo de este reto tan importante en el trayecto de mi carrera profesional.

Declaración de Autoría

Yo, Edith Violeta Pariona Aguilar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la escuela de Pos grado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018” presentada, en 96 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría de acuerdo a la Resolución de Vicerrectorado Académico N°00011-2016-UCV-VA Lima, 31 de marzo de 2016

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto del 2018

.....

Edith Violeta Pariona Aguilar

DNI: 10436441

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo”, para la obtención del Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación tiene como objetivo de determinar la relación directa que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del la madre acompañante de emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. La investigación se torna necesaria en la medida que

El estudio está estructurado en ocho partes divididos de la siguiente manera: la primera parte, la introducción que comprende la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, la justificación , las hipótesis, y objetivos de la investigación; la segunda parte el método que comprende el diseño de investigación, presenta las variables, la operacionalización de variables, la metodología, el tipo de estudio, población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y las consideraciones éticos; la tercera parte contiene los resultados; la cuarta parte comprende la discusión de resultados; la quinta parte comprende las conclusiones; la sexta parte contiene las recomendaciones, la séptima parte las referencias bibliográficas y finalmente anexos.

La conclusión arribada por la investigación determino la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante según rho de Spearman de 0,907, considerado como alto siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor al nivel de 0.05 previsto en el análisis.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice de contenido

	Pag
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Indicé de tablas	ix
Indicé de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática.	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	43
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis	45
1.7 Objetivos	46
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	48
2.2 Variables y operacionalización	50
2.3 Población	54
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	54
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.6. Aspectos éticos	57
III. Resultados	
3.1 Resultados de la investigación	60
3.2. Relación entre las variables	67
3.3. Validación de hipótesis	68

IV. Discusión	72
V. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	77
VII. Bibliografía	79
VIII. Anexos	
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Autorización de la institución	
Anexo 4 Instrumentos	
Anexo 5. Cuadro de datos	
Anexo 6. Certificado de validez	

Indicé de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable calidad de atención.	51
Tabla 2.	Operacionalización de variable satisfacción de la madre acompañante.	53
Tabla 3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	55
Tabla 4.	Niveles de confiabilidad.	56
Tabla 5.	Resumen de procesamiento de casos 1	56
Tabla 6.	Estadísticas de fiabilidad 1	56
Tabla 7.	Resumen de procesamiento de casos 2	57
Tabla 8.	Estadísticas de fiabilidad 2	57
Tabla 9.	Distribución dimensión técnico en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	60
Tabla 10.	Distribución dimensión interpersonal en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	61
Tabla 11.	Distribución dimensión entorno, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	62
Tabla 12.	Distribución calidad de atención, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	63
Tabla 13.	Distribución calidad de atención, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	64
Tabla 14.	Distribución lealtad en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	65
Tabla 15.	Distribución satisfacción de la madre acompañante, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	66
Tabla 16.	Prueba de normalidad obtenida de datos de las variables y dimensiones	67

Tabla 17. Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	68
Tabla 18. Dimensión técnico y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	69
Tabla 19. Dimensión interpersonal y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	70
Tabla 20. Dimensión entorno y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	71

Indicé de figuras

Figura 1. Frecuencia dimensión técnico, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	60
Figura 2. Frecuencia dimensión interpersonal, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	61
Figura 3. Frecuencia dimensión entorno en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	62
Figura 4. Frecuencia calidad de atención en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	63
Figura 5. Frecuencia validez en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	64
.Figura 6. Frecuencia lealtad, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	65
Figura 7. Frecuencia satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	66

Resumen

El trabajo de investigación titulada Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo.

La investigación tuvo un paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, un método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, de corte transversal, la muestra de estudio estuvo constituida por 80 madres acompañantes que tienen a sus hijos hospitalizados en las salas de observación del servicio de emergencia de pediatría. Se utilizó encuestas tipo liker una para cada variable para medir la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante, el grado de confiabilidad es de 0.854 para la variable calidad de atención compuesto por 23 ítems y para la variable satisfacción de la madre acompañante fue de 0.840 compuesta por 11 ítems.

Los resultados indican que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante según el rho de Spearman de 0.907 considerado como alto siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor al nivel de 0.05 previsto en el análisis en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción de la madre acompañante, emergencia.

Abstract

The research work entitled Quality of care and satisfaction of the accompanying mother in pediatric emergency – “Dos de Mayo” National Hospital “, 2018, aimed to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the accompanying mother in the emergency service of Pediatrics of the National Hospital Dos de Mayo.

The research had a positivist paradigm, with a quantitative approach, of a basic type, descriptive-correlational level, a hypothetical-deductive method, with a non-experimental, cross-sectional design, 80 accompanying mothers who had their children hospitalized in the observation rooms of the pediatric emergency service constituted the study sample. Licker-type surveys were used, one for each variable to measure the quality of care and satisfaction of the accompanying mother, the degree of reliability was 0.854 for the quality of care variable consisting of 23 items and for the satisfaction variable of the accompanying mother was of 0.840 composed of 11 items.

The results indicate that there is a relation between the quality of attention and the satisfaction of the accompanying mother according to the Spearman's rho of 0.907 considered as high being the bilateral significance index of 0.000 that is lower than the level of 0.05 expected in the emergency analysis of pediatrics-“Dos de Mayo”e National Hospital, 2018.

Keywords: quality of attention, satisfaction of the accompanying mother, emergency.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática.

La calidad de la atención en los servicios de salud, en la actualidad se ha convertido en una preocupación globalizada, los diferentes países han tenido cambios en sus organizaciones de sus sistemas de salud, siendo la calidad de atención uno de los indicadores fundamentales en la prestación de los servicios de salud. Por consiguiente, la calidad de atención es fundamental debido a que está orientado a la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta sus expectativas, ello implica la necesidad de mejorar el sistema de gestión de calidad en todas las instituciones que prestan servicios de salud.

Existe interés en muchos países por mejorar la calidad de atención en salud siendo indispensable para la sobrevivencia , las carencias de recursos financieros, humanos e infraestructura que tienen muchos países a afectado la calidad de atención en los servicios de salud.

Novaes y Paganini (1994) señalaron que las organizaciones mundiales de los países Latinoamericanos y el Caribe en los años ochenta empezaron a preocuparse por la calidad de atención en salud, la organización mundial de la salud (OMS) y la organización panamericana de salud (OPS) propusieron estrategias para asegurar la calidad de servicios de la salud mejorando la eficiencia y eficacia de todos sus recursos humanos, infraestructura y materiales con las que cuentan todo establecimiento de salud.

Según Gonzales, (2015) refirió que según encuesta realizada por el Banco Mundial (2001) más del 50% de los pacientes presentaron insatisfacción de la atención recibida. El 40% se debía a que los pacientes no eran tratados adecuadamente, el 52% se quejaban que existe burocracia para su atención y el 8% no habían recibido el tratamiento en el momento que lo necesitaban. (P.5)

Los funcionarios del Minsa (1999) indicaron que el objetivo primordial para mejorar la calidad del sistema de salud es la Acreditación de los Establecimientos de la Salud, para ello tiene que existir estándares que sirvan de guía para todos los que presten servicios en salud, los estándares referidos son administrativos,

recursos humanos, normativa, los equipos a usar y por último la infraestructura adecuada que debe tener todo establecimiento.

Respecto a la acreditación en nuestro país se puede decir que en su intento de mejorar el sistema de salud se ha guiado de los estándares internacionales para lograr un cambio, han pasado más de 15 años y hasta la fecha no hay ninguna establecimiento público acreditado se puede decir que se encuentra en proceso de mejorar y lograr la acreditación tanto de los establecimientos de salud y la certificación de los profesionales de salud en todos los sectores tanto privado como estatal.

Según Vargas, Valecillos y Hernández (2013) indicaron que Arellano (2002), definió que la percepción, es el procedimiento en el cual las personas hacen un análisis empezando desde una selección luego hacen un ordenamiento y finalmente interpretan para dar un enfoque que sea coherente con la realidad y de esta manera tomar decisiones, de acuerdo a la percepción que tiene cada persona tomaran sus decisiones sobre el mundo que les rodea.

De acuerdo a los autores Schiffman y Lazar (1997) afirmaron que para tener conocimiento de si las personas están satisfechas con las prestaciones de servicio debemos conocer la satisfacción de cada uno de los usuarios acerca de la calidad de servicio, pero para ello es necesario hacer una evaluación de la percepción, debido a que los usuarios emiten un juicio basado a una variedad de claves informativas, estas por lo general se asocian con el servicio recibido.

Bolaños(2005) refirió la existencia de una estrecha relación entre la calidad de atención brindada y la satisfacción que tienen los usuarios después de la atención logrando la estabilidad del sistema de salud. Es necesario que los que están involucrados en las prestaciones de servicios de salud tengan al usuario como prioridad cubriendo sus necesidades. El propósito de las prestaciones de salud es la satisfacción de los usuarios siendo esta un indicador para medir la calidad de atención recibida.

A nivel institucional la población en general hace referencia de una inadecuada atención debido a múltiples factores asistenciales y administrativos

además un trato poco amable que reciben los usuarios, siendo estos más frecuentes en los servicios de emergencias llegando a afectar la imagen institucional.

Asimismo, cabe resaltar que el servicio de emergencia de pediatría tiene sus particularidades relacionadas al problema de salud de los niños en su mayoría agudos que requieren pronta solución por tanto las madres acompañantes son más sensibles y necesitan un soporte emocional siendo el papel del equipo de salud muy importante.

En la práctica generalmente los profesionales de la salud valoran más el aspecto técnico científico, priorizando la atención directa al paciente por el estado crítico por la que acude el paciente generalmente casos de urgencia o emergencia después de la atención asistencial prestan atención a los familiares y/o madres para darle la información y orientación necesario respecto la salud de su hijo. Por otro lado, las madres acompañantes valoran más la atención que tiene relación con la información y el buen trato de la atención que se le presta a su niño, siendo importante y necesario que el equipo de salud reflexione y brinde un cuidado humanizado centrado en los usuarios externos.

Con respecto a la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del hospital en estudio, el desempeño profesional se encuentra afectada debido a múltiples factores los cuales son: sobredemanda de pacientes, escasos recursos humanos, insuficiente materiales e insumos en la prestación del servicio.

Por lo general las madres acompañantes que traen a sus niños para ser atendidos buscan ayuda, comprensión confiando en el personal de salud sus angustias, inquietudes e inseguridades, desafortunadamente cuando hay sobrecarga de pacientes el personal de salud no logra entenderlos por lo tanto se origina insatisfacción.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional

Angulo yGómez(2017) en Ecuador realizaron una investigación titulada *Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la clínica Santiago, 2016*, el objetivo fue determinar la calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de cuidado que se brindan en dicha institución, con una metodología de enfoque cuantitativo de carácter descriptivo–transversal y de enfoque cualitativo-etnológico, se utilizó como instrumento una encuesta siendo la población de 121 personas encuestadas voluntariamente. Llegando a la conclusión que los usuarios en su mayoría (82.17%) percibieron como de alta importancia o alto nivel de satisfacción los comportamientos de parte del personal de enfermería frente a la calidad del servicio.

Loza(2015) en Bolivia, realizo una investigación titulada *Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil llamado German Urquidi*, siendo el objetivo de la investigación de analizar la situación de la calidad de atención en el servicio de emergencias de materno Infantil. El estudio fue descriptivo transversal, de carácter evaluativo, teniendo como muestra 82 pacientes más 6 profesionales que laboran en el servicio, dicha encuesta se realizó en un tiempo de cinco días en los diferentes turnos durante las 24 horas de atención, el instrumento que se uso fue la encuesta. Llegando a la conclusión que el Servicio de Emergencias del Hospital Materno Infantil, no tiene capacidad para ser considerada un establecimiento del tercer nivel de atención porque que este servicio materno-infantil se encuentra unida al servicio de pediatría compartiendo todos sus recursos para la atención de ambas poblaciones, pero al mismo tiempo se puede rescatar que sus servicios son accesibles para una población urbana y rural debido a su ubicación geográfica estratégica.

Font (2014) en Cuba realizo una investigación *titulada Evaluación de la calidad de atención de enfermería en los pacientes oncológicos que han sido tratados con quimioterapia*, siendo el objetivo de la investigación evaluar la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, asimismo también

evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios a quienes se les prestó la atención. El estudio fue descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 300 pacientes que se encontraban recibiendo tratamiento oncológico que pertenecían al Departamento de Quimioterapia de manera ambulatoria más 3 profesionales de enfermería. Llegando a la conclusión de que la calidad de atención brindada por enfermería fue buena resaltando una de las dimensiones el trato humano, por lo tanto, la satisfacción de los pacientes fue favorable.

Laurenza(2013) en Argentina, realizó una investigación titulada *Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente en el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud de Argentina*, siendo el objetivo de la investigación conocer la calidad de atención desde el punto de vista del paciente. El estudio fue de tipo descriptivo no experimental, cuya muestra fue 36 unidades sanitarias y un hospital, el instrumento utilizado fue la encuesta. Llegando a la conclusión que hay insatisfacción en los pacientes debido al trato recibido y los turnos que no son accesibles los horarios no son adecuados, además agregaron que no hay cumplimiento de parte el profesional médico en relación al horario de atención.

1.2.2 A nivel nacional

Carbonero y Valenzuela(2016) en Lima realizaron un trabajo de investigación titulado *Calidad de atención percibida por los familiares acompañantes de los niños hospitalizados en emergencias pediátricas*, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención percibida por los familiares acompañantes de los niños hospitalizados en emergencia pediátricas. El diseño fue no experimental, enfoque cuantitativo tipo descriptivo de corte transversal, siendo la muestra probabilística, constituida por 100 familiares acompañantes. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones del total de familiares acompañantes de los niños hospitalizados el 77% percibió la confiabilidad de la calidad de atención como Buena y un 23% como Regular, Ninguna persona percibió la confiabilidad como Mala. El 60% percibió la Empatía de la calidad de atención como Regular, un 33% como Buena y un 7% la percibió como Mala, evidenciándose más en los familiares de los niños

hospitalizados en el servicio de Pediatría. El 66% percibió la Capacidad de Respuesta de la calidad de atención como Buena, un 29% como Regular y un 5% la percibió como Mala, evidenciándose también en el servicio de Pediatría. El 99% percibió los Aspectos Tangibles de la calidad de atención como Buenos y solo un 1% como Regular. Ningún encuestado la percibió como Malo. Finalmente: El 86% percibió la Calidad de Atención como Buena, un 12% como Regular y solamente un 2% la percibió como Mala, las mismas que fueron del servicio de Pediatría en el Hospital de Emergencias Pediátricas.

Casildo(2016) realizo un trabajo de investigación titulado *Percepción del familiar acompañante sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia*. El objetivo fue describir los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, desde el punto de vista del familiar acompañante teniendo en cuenta la percepción del familiar respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería para luego analizar la repercusión de la percepción del familiar en la atención recibida por el profesional de enfermería. El tipo de estudio de investigación fue cualitativo, de diseño descriptivo exploratorio, donde fueron encuestados 15 familiares. Llegando a la conclusión que el profesional de enfermería brinda atención teniendo en cuenta los principios morales, virtudes, valores, asimismo cualidades como: educa, enseña, y escucha. Por lo tanto, los familiares se encontraron satisfechos con la atención recibida siendo importante el buen trato.

Huerta (2015) realizo una investigación titulada *Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Teniendo como objetivo de estudio determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia en el área de tópico. El tipo de estudio fue cualitativo, descriptivo, transversal. Para la medición de la satisfacción del usuario se usó el instrumento la encuesta llamada SERVPERF modificada. La muestra estuvo conformada por 77 personas entre ellos los pacientes y familiares acompañantes. Llegando a la conclusión que el 92.2% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos con la atención brindada. Siendo que las dimensiones como la fiabilidad, la seguridad la empatía y los aspectos tangibles resultaron un porcentaje alto con un 80% de

usuarios que se encuentran satisfechos, asimismo la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un mayor porcentaje de usuarios insatisfechos con un 23.4%.

Luna (2012) en Lima realizo un trabajo de investigación titulado *Percepción de la calidad de servicio en la emergencia pediátrica en la Red asistencial Rebagliati, Essalud*. El objetivo del estudio fue hacer un análisis de la percepción de la calidad de servicio que brindan los trabajadores de salud en la sala de observación de emergencia pediátrica. El estudio fue de tipo descriptivo, comparativo y transversal. Se utilizo un cuestionario tipo liker. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios con una edad que oscilan de 18 años a 60 años de edad. Llegando a la conclusión que la percepción de la calidad ha sido buena con un porcentaje de 63%, regular con un porcentaje de 21% y mala con un porcentaje de 16% de los usuarios atendidos, de las cuales las dimensiones de la calidad con un mayor porcentaje de aceptabilidad son las dimensiones tangibles, la seguridad y la confiabilidad.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Generalidades de calidad

Calidad

La norma ISO 9000 (2005) indico que la calidad es el grado de un determinado conjunto de características inherentes cumple con los requisitos siendo estos las expectativas y necesidades obligatorias que tiene un consumidor, nos indica además que la calidad no es fácil de definir por ser subjetivo. (p. 8)

De acuerdo a Álvarez (2006) nos indico que la calidad es una representación de un proceso de mejora continua, donde todas las áreas que prestan servicios y/o empresas buscan la satisfacción de las necesidades de los consumidores o anticiparse a ellas, participando de una forma activa en el proceso de desarrollo de los productos o en la prestación del servicio. Esto quiere decir que los prestadores de servicio siempre están buscando estrategias y maneras de alcanzar una mejor calidad ya que parece ser un factor determinante para lograr productos y servicios de alta calidad.

La calidad percibida que tiene un servicio es un juicio del consumidor que tiene de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988)

Según Sanabria, Romero y Flórez (2004) señalaron que la calidad tiene como objetivo organizacional el diseño de un conjunto de procedimientos que tienen un orden operacional, administrativo, productivo y comercial etc. Todos ellos deben encaminarse hacia la satisfacción final del consumidor, teniendo presente sus expectativas y necesidades de consumo.

Tipos de calidad

Dependiendo del aspecto que se tenga en consideración para la calidad, se considerara dos variedades en la atención de salud.

- Calidad técnica: Se refiere cuando los profesionales de la salud que brindan el servicio tienen competencias en conocimiento, habilidades y actitudes acompañado además de la experiencia todo ello son los que van a determinar este tipo de calidad, teniendo como resultado que el paciente sienta satisfacción y un completo bienestar, posteriormente de haber tomado conciencia el balance de los beneficios y riesgos que tiene todo proceso de la atención.
- Calidad sentida: Se refiere a la experiencia vivida que experimenta el paciente al ser atendido, siendo esta determinante de este tipo de calidad donde solo el paciente puede expresar y detallar de manera subjetiva si ha sido resuelta sus necesidades y/o problemas de salud logrando al finalizar su satisfacción después de la atención, esta tiene que ver más que un aspecto técnico que con la prestación de servicios recibidos.

1.3.1 Calidad de atención en salud

Donabedian (1993) indico que la calidad de la atención en salud es la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas incrementando sus beneficios para la salud teniendo presente sus riesgos. Por consiguiente, el grado de calidad es el

resultado de la atención que va lograr el equilibrio de beneficios y riesgos en el paciente.

Los funcionarios de la Organización Mundial de la Salud (1988) definieron la calidad desde el enfoque de salud pública indicando que una actuación adecuada de las intervenciones asignadas como seguras, son económicamente accesibles a toda la población logrando un impacto en la salud de la población.

Pedrasa, Lavín y Bernal (2014) indicaron que de acuerdo a Williams (1994) la calidad es un indicador donde el sistema de salud ha introducido en la prestación de sus servicios, con el propósito de contar con calidad técnica o intrínseca, además de considerar la valoración de la calidad extrínseca considerado como la satisfacción del paciente.

De acuerdo a Roemer y Montoya (1988) señalo que calidad de atención médica se considera al desempeño eficiente y eficaz de las intervenciones consideradas como seguras, donde la población puede costear y que además tengan la capacidad de generar impacto sobre la morbi-mortalidad, la incapacidad y la desnutrición.

Según Torres (2011) definió la calidad de atención basado en (Donabedian 1990) cuando los usuarios reciben el máximo bienestar, después de haber recibido la atención donde evalúan los beneficios o pérdidas referentes al proceso de atención.

Según Cornejo (2009) enfatizo que la calidad de atención en salud debe apuntar que los usuarios que reciban una atención asistencial optima brindándoles seguridad durante todo el proceso de su enfermedad recibiendo todos los tratamientos para su recuperación teniendo como resultado una atención eficiente y eficaz, con el mínimo riesgo de efectos colaterales logrando la satisfacción del usuario y/o paciente durante todo el proceso de su enfermedad. Actualmente existe interés en evaluar la calidad en los servicios de salud hacia los usuarios porque representa un obstáculo para enfrentar con éxito los problemas de salud pública convirtiéndose en un desafío para todas las entidades públicas y privadas,

muchos gestores de la salud consideran como una prioridad estratégica. (La Organización Mundial de la Salud, 1983)

Según Gilmore y Moraes (1996) señalaron que en la actualidad la calidad es un concepto que va determinar el nivel máximo de excelencia profesional, considerando el buen uso de los recursos de una manera eficiente, considerando el mínimo riesgo para el paciente, y obtener un grado de satisfacción alto del usuario que viene hacer el paciente y/o familiar acompañante, teniendo como resultado final la mejora y el impacto en su estado de salud y su impacto final en la salud.

Niveles y ámbito de calidad

Los clientes distinguen cinco diversos niveles de calidad (Puga, 2008):

Calidad exigible enfatiza al nivel mínimo que tiene las prestaciones de servicio a falta de ello el usuario no se encontrara satisfecho.

Calidad esperada se refiere cuando el cliente desea algo de acuerdo a sus expectativas.

Calidad sorpresa se considera este tipo de calidad cuando el usuario y/o cliente se sorprende cuando le ofrecen más de lo que su expectativa desea teniendo como resultado la complacencia el agrado.

Pilares de la calidad para la atención en salud

Donabedian (1989) publicó en una revista de Calidad Asistencial, los siete pilares más importantes a considerar en la calidad:

Eficacia. Es la capacidad de alcanzar las mejoras en el estado salud y el bienestar del usuario consiguiendo brindar una buena atención, en buenas condiciones, de acuerdo al estado del usuario externo en situaciones que no se puede alterar.

Efectividad. Es el resultado de las prestaciones de servicios de salud que el usuario externo espera recibir consiguiendo restablecer su salud en circunstancias normales.

Eficiencia. Es lograr los objetivos y las metas a un bajo costo que represente mejora en la salud.

Optimización. Se relaciona como consecuencia de la atención se valora en relación al coste de la atención de manera relativa.

Aceptabilidad. Es cuando se adapta la atención a los deseos, y a las expectativas de acuerdo a los valores que tienen los pacientes y sus familias. Las expectativas serán en base al impacto que tuvo la atención en relación a su recuperación y bienestar, siendo esta relativa.

Legitimidad. Es cuando las personas y/o usuarios incluidos los profesionales de la salud personal médico y personal de enfermería consideran que el bien común es diferente a una buena atención.

Equidad. Es la distribución justa de la atención de tal manera que esta sea aceptable y legítima para todas las personas.

La evaluación para calidad del servicio

El proceso de la atención de salud tiene relación directa con la calidad del servicio, por lo que es necesario que todo personal de salud que brinda sus servicios al paciente garantice una buena calidad de atención, siendo necesario tener en cuenta una interrelación humana.

Torres y Vásquez (2015) indicaron la existencia de varios modelos de evaluación que han sido representativos en las investigaciones realizadas sobre la calidad del servicio los más destacados en la historia sobre calidad son, el modelo de la atención de salud propuesto por Donabedian (1966), seguido del modelo Gronroos (1984), también se encuentra el modelo americano Service Quality conocido como (SERVQUAL) de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988) y el modelo reciente LIBQUAL (2001) considero agregar en la evaluación de calidad y por ello se le considero novedoso, los servicios de información, especialmente bibliotecas.

Modelo de calidad de atención médica propuesto por Donabedian

Este tipo de modelo establece las dimensiones, la estructura a seguir, el proceso y resultado, además de los indicadores adecuados para evaluar la calidad de atención.

En primer lugar, la estructura proporcionada especifica las características físicas, de organización y otras características del sistema asistencial; este proceso es el que se realiza para brindar los servicios a los pacientes. Finalmente, el resultado es una mejora en la salud, también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adquirida para una salud posterior.

Donabedian (1984) centro, su investigación en base a los resultados, medidos de acuerdo a las mejoras esperadas del estado que tiene una persona en relación a su salud. La calidad que se quiere adquirir es evaluada en dos dimensiones que son interrelacionadas e interdependientes como son la técnica y la interpersonal. La dimensión técnica alude a la aplicación de dos aspectos la ciencia y la tecnología médica, mediante ellas se obtienen como producto el bienestar de la salud, sin maximizar sus riesgos y la atención interpersonal que se basa en medir el nivel de valores, expectativas y deseos de los pacientes.

Modelo de calidad del servicio de Gronroos

Gronroos (1984) es el primero en fundar la escuela para estudiar gestión de servicios, además de ser el pionero del pensamiento marketing. Este pensamiento propone un modelo donde une la calidad con sus tres componentes: (a) Primer componente la calidad técnica basada en “que” es la que representa el servicio que el usuario recibe como efecto de la compra, argumentando el modo de objetivo; (b) Segundo componente la calidad funcional simboliza el “como” experimenta el usuario el servicio una vez que recibe el servicio, está relacionado con la manera en la cual se les ha otorgado el servicio a los usuarios y (c) Tercer componente la imagen corporativa refleja el producto de cómo la persona configura su percepción de calidad, es decir, esa percepción es afectada mediante el servicio que es brindado por la empresa y se puede tener un

conocimiento certero de que una evaluación es satisfactoria cuando el usuario ha cumplido sus expectativas.

Modelo para evaluar la calidad de servicio. Service Quality (Servqual)

Es una propuesta de la Escuela Americana de Marketing desarrollado por varios investigadores conformado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 y 1994) identificaron cinco dimensiones de calidad del servicio que fijan a lo largo de un gran ámbito de contextos de servicio. Las cinco dimensiones son manifestadas en sus estudios como promotor de la calidad de atención acerca del SERVQUAL, el cual mide la calidad del servicio en adjetivos específicos: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles.

Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)

Se origina a partir de las críticas al modelo Servqual de acuerdo a este modelo descarta el uso de las expectativas en el cual solo emplea 22 ítems que sirve para evaluar la percepción este se apoyan en el teórico Duque, (2005).

Modelo LibQUAL

De acuerdo a los autores por Cook, Heath y Thompson en el año 2001 elaboraron un nuevo modelo modificando el instrumento Servqual naciendo otra versión que permite entender la calidad de los servicios a partir de los datos que los usuarios nos proporcionan respecto a sus percepciones de la atención recibida. Considera cuatro dimensiones a tener en cuenta en su aplicación en los servicios bibliotecarios: el valor del servicio, el acceso a la información, el control de personal y finalmente la organización como espacio.

De acuerdo a Torres y Vásquez (2015) llegaron a la conclusión de que el conjunto de modelos de evaluación de la calidad de las prestaciones de servicio que, se ha dado a lo largo del tiempo tiene semejanzas y diferencias en sus propuestas. La primera diferencia es en relación al paradigma de la desconfirmación que significa el resultado del servicio que puede ser inferior o superior a lo que el usuario esperaba que esta puede ser positivo o negativo; la segunda diferencia es el tipo de diseño de modelos considerados unos como general que es aplicado para

todo tipo de servicio y específico que se aplica de acuerdo al tipo de servicio; como tercera diferencia encontrada es en relación a la determinación de atributos y las dimensiones que usan para evaluar la calidad de servicio.

A pesar de las diferencias también existe algunos puntos en común como la metodología que en la mayoría de estas propuestas los autores usan la combinación de método cualitativo y cuantitativo para el diseño de evaluación de la calidad, otra semejanza es que todos reconocen como factor determinante de un resultado la complejidad de las actitudes del usuario, por último existen dimensiones en común como aspectos tangibles, fiabilidad, atención del usuario, seguridad, capacidad de respuesta y resultados.

Según Minjoon, Peterson y Zsidisin (1998) refirieron que a pesar de que existen distintas investigaciones de la calidad en salud, la que presenta Donabedian (1989) aún continúa siendo una propuesta de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones que son determinantes de la calidad asistencial médico.

El presente trabajo se sustenta en el modelo presentado por Donabedian, que aborda la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud. (Hidalgo, 2002).

Dimensión técnica – científico

Es un conjunto de elementos de las prestaciones de servicio de salud siendo considerado la competencia profesional utilizando de manera adecuada e idónea los conocimientos científicos actualizados y avanzados además el uso de los recursos con la que cuentan para mejorar y producir la recuperación de la salud generando la satisfacción en la población que fue atendida; otro elemento es la infraestructura y los servicios todos forman parte del proceso de atención en salud.

Los indicadores para evaluar en esta dimensión son:

- Disponibilidad. Es estar disponible para actuar, más que tratarse con uno mismo es para con otras personas, cuando se está disponible las personas emiten mayor empatía hacia nosotros permitiendo crear mejor relaciones interpersonales en el caso de salud entre personal de salud y paciente y/o familiar.
- Conocimiento. Es la capacidad más importante del ser humano de obtener información sobre distintas materias.
- Oportunidad. Es el que hace u sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.
- Habilidad. Es el talento, la pericia, aptitud para desarrollar una tarea.
- Consentimiento informado. Es cuando las personas firman un documento autorizando voluntariamente en participar el procedimiento, evaluaciones y/o exámenes en beneficio de su salud.
- Tiempo. Es la duración de las cosas u actividades realizadas.
- Seguridad. Es el control de pérdidas o eventos.
- Información completa Es el suministro de contenidos tanto veraces como oportunos que sean comprensibles por los usuarios de tal manera que les permitan tomar decisiones sobre su salud.

Dimensión interpersonal.

Está relacionado con el contacto humano que se da entre el personal de salud quien brinda los servicios y los usuarios que reciben el servicio, asimismo la buena comunicación con el aspecto logístico, involucra valores como el respeto, información, trato cordial, empatía, siendo necesario que exista una buena relación interpersonal determinante para el resultado de la satisfacción del paciente.

Los indicadores que miden esta dimensión son:

Saludo, es una expresión que tiene la persona cuando se dirige a otra persona dando muestra de cortesía y respeto. (b) Amabilidad. Es la actitud, conducta que muestra una persona se caracteriza por ser atento, cariñoso y caritativo.

Empatía, es la habilidad que tiene una persona para comprender los sentimientos de otra persona muchas veces poniéndose en su lugar

Respeto, es la consideración que tiene una persona hacia otra persona con derechos valorando sin ninguna discriminación su cultura y sus condiciones personales como individuo.

Escucha, es el comportamiento que tiene la persona para oír al que le habla.

Privacidad, es el sentimiento que tiene una persona de mantenerse reservado.

Dimensión del entorno (confort)

Son las características consideradas como accesorias de todo lo que le rodea formando parte de atención que tiene una entidad de salud dentro de ellos está la comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad, servicios públicos en buen estado funcional, todos estos aspectos van a tener efecto en el paciente logrando que se sienta a gusto.

Para el usuario las prestaciones de servicios de salud, debe lograra satisfacer sus necesidades y expectativas percibidas, atendiendo de manera educada en el momento que lo necesiten. Por otro lado, los aspectos de la calidad más importantes se enfocan en la eficacia, la accesibilidad, la continuidad, la oportunidad de atención, las relaciones interpersonales y por último la comodidad.

Los indicadores para medir esta dimensión son:

- Ubicación apropiada, es el lugar correcto para realizar una determinada acción.
- Limpieza, es el acto de eliminar la suciedad, aseo de ambiente y persona.
- Comodidad, es cuando un conjunto de situaciones que le rodea a la persona hace que este a gusto.
- Ventilación, es el ingreso de aire del exterior hacia adentro

- Equipos, son los recursos materiales, aparatos que se usa para la atención de una persona con la que cuenta una institución
- Ambiente agradable, se dice así cuando existe un ambiente agradable y acogedor donde el usuario se siente bien y a gusto.

Calidad del Servicio y Satisfacción en el Servicio

De acuerdo a Oliver (1980) indicó que calidad y satisfacción son dos elementos que intervienen en la determinación de las elecciones de los consumidores y que ambos elementos son distintos, siendo muy frecuente que sean confundidos entre ellos y con el constructo percibido. Afirma que en relación a los conceptos son distintos indicando que la satisfacción o insatisfacción resulta de experimentar un encuentro de servicio y comparar ese encuentro con lo esperado. Las dimensiones de la calidad son específicas, en cambio las dimensiones de satisfacción es más amplio en la que incluyen aspectos de la calidad. (Oliver, Caruana, Money, y Berthon, 2000)

Según Zeithaml (1998) señaló que la calidad de servicio percibida puede ser definida como el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia del producto. Es decir que el consumidor emite un juicio respecto a lo ideal que debe ser un producto servicio recibido.

De acuerdo a Bolton (1993) señaló que para hacer una evaluación respecto a la satisfacción el consumidor necesita de experimentación mientras que para evaluar la calidad no necesariamente necesita experimentar. Asimismo indica que las dimensiones de la calidad son específicas, en cambio la satisfacción es más amplia en relación a las dimensiones que también incluyen aspectos de la calidad.

Las expectativas en la calidad hacen referencia a lo ideal lo que el consumidor podría esperar en cambio las expectativas en la satisfacción hacen referencia a lo que el consumidor cree que va pasar. Según (Parasumaran, Zeithaml, y Berry, 1988).

Generalidades de satisfacción del usuario

Concepto de Satisfacción

Satisfacción es un concepto que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo integrando otros aspectos y por lo tanto ha cambiado su concepto.

De acuerdo al diccionario denominado Real Academia Española el concepto de satisfacción es cuando se produce un sentimiento de bienestar, estado anímico que obtiene el usuario cuando se ha da cuenta que su necesidad se ha cubierto en base a sus expectativas.

Según esta concepción podríamos decir que es aceptable considerar que las personas como resultado de la comparación que tiene que tiene de acuerdo a sus expectativas previas respecto a las prestaciones de servicio y posterior de recibir estas prestaciones de servicio final.

Según Oliver (1980) nos indico que satisfacción es el resultado positivo que se da como resultado del encuentro entre el consumidor con un bien o un servicio. Se puede decir que la satisfacción o insatisfacción se produce después de la experimentación.

Respecto a la satisfacción relacionada a salud existe diversas definiciones, Corbella y Saturno (1990) indico como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario” (p.397).

Thompson (1997) refirió que la satisfacción que tiene un usuario además de depender de la calidad de atención también depende de sus expectativas que pueda tener. Va sentirse satisfecho cuando la atención que recibe cubre o exceda sus expectativas. Si estas expectativas que tiene la persona son bajas podría ser que encuentre satisfacción aun cuando tiene acceso limitado a los servicios, todo va depender del nivel de expectativa que tenga por lo general se ve que la atención recibida fueron relativamente deficientes.

Para el Ministerio de Salud (2011) señalo, como “la satisfacción del usuario externo, cuando existe un cierto grado de cumplimiento brindada por la

organización de salud, existiendo respeto de sus expectativas y las percepciones que tenga el usuario respecto a las prestaciones de servicio". (p.14)

Kotler (2004) definió la satisfacción del usuario como el grado de estado de ánimo, sentimiento que tiene una persona como resultado de relacionar lo recibido con las expectativas previas que tenía de una forma subjetiva.

De acuerdo a varios autores satisfacción según Hayes (1990), Costa (2000) y Borjas (2013) señalaron que "la calidad no solo depende de los servicios, sino también las expectativas que tiene al respecto a dichos servicios". (p.4)

Referente a lo mencionado podemos afirmar que el usuario, una vez recibido el servicio al cubrir sus expectativas se va sentir conforme y por lo tanto satisfecho; pero si sucede lo contrario una vez recibida el servicio y no cubre sus expectativas siendo bajas o si tiene limitado acceso a cualquier atención, puede que esté no se encuentre satisfecho con recibir servicios poco eficientes.

Teniendo en cuenta lo mencionado podemos afirmar que la satisfacción de un usuario es un aspecto importante y elemental para hacer la medición de la calidad para ello es necesario tener una experiencia racional y capacidad cognoscitiva, como producto de relacionar dos aspectos las expectativas y como es el comportamiento de un producto o servicio, éstas están influenciadas por múltiples factores como son, los valores morales, los aspectos culturales, los requerimientos personales y la organización sanitaria.

Elementos que conforman la Satisfacción del Cliente

Según (Kotler, 2004) señalo que la satisfacción está constituida por tres importantes aspectos importantes.

El Rendimiento Percibido: se considera la percepción sobre el desempeño que el cliente o usuario ha recibido después de adquirir un producto recibido o servicio. En otras palabras, es el "resultado" que el cliente "percibe" después que obtuvo en el producto o servicio que recibido. Este elemento tiene características que son:

- El usuario y/o cliente es quien determina este elemento más no la empresa.
- Está basado en los resultados después de adquirir el usuario un producto o servicio.
- Las percepciones que tienen el cliente determina, pero no estrictamente la realidad.
- El estado anímico y su razonamiento del usuario son los que determinan pudiendo esta ser influenciada por terceras personas.
- Finalmente se determina posterior a un análisis e investigación que inicia y culmina con el usuario y/o cliente.

Las Expectativas: se denomina a un sentimiento que tienen los clientes llamada esperanza que significa querer conseguir algo, se da siempre cuando exista situaciones que provocan efecto como:

- Promesas que lanza la empresa para conseguir beneficios del producto o servicio,
- Cuando el cliente tiene experiencias previas de la compra de un producto.
- Opiniones de otras personas,
- Promesas que ofrecen los competidores.

Respecto a las promesas las empresas, tienen que hacerlo con responsabilidad teniendo el grado de expectativas que tiene el cliente, si las expectativas son excesivamente bajas no conseguirá atraer a la cantidad idónea de clientes; si son muy altas, entonces los clientes se sentirán desengañados posterior a la adquisición de un servicio.

Los Niveles de Satisfacción: este elemento se produce posterior a la compra de un producto o servicio que el usuario adquirido, donde necesariamente los usuarios van a experimentar ciertos niveles de satisfacción que son:

- Insatisfacción: este nivel se va producir cuando la expectativa del cliente no ha sido cubierto produciendo un desengaño en el cliente.

- Satisfacción: este nivel se produce cuando las expectativas y el producto y/o servicio recibido tienen coincidencia.
- Complacencia: este nivel se da cuando el producto y/o servicio recibido excede a las expectativas del usuario.

Teniendo en cuenta del nivel de satisfacción que tenga un usuario o cliente posterior al desempeño se determinara si se va producir lealtad hacia el producto o la empresa donde obtuvo el producto. Es indiscutible cuando un cliente está insatisfecho por el producto recibido estará disconforme ocasionando la deslealtad, sin embargo, cuando el cliente quedo satisfecho después de obtener el producto se originará lealtad hacia la marca y/o producto asimismo surgiendo una lealtad condicional, por último, si un cliente queda complacido posterior al producto adquirido mantendrá su lealtad de manera incondicional por la existencia de cierta afinidad emocional.

Modelo de satisfacción de expectativas: desconfirmación versus calidad percibida

Según Huayamave, Haro y Córdova (2015) señalaron basándose en (Patterson, 1997) que este modelo determina que si el consumidor se siente satisfecho con el servicio recibido entonces no dependerá del grado óptimo de las expectativas, es por ello que muchos investigadores concuerdan que se debe incluir el rendimiento percibido por el usuario en el modelo de confirmación de expectativas esta varia las expectativas del modelo debido a la existencia de una relación negativa entre expectativas y discrepancias. Asimismo, esta originara ni8veles de aceptación conllevando al usuario y/o consumidor hacer una evaluación sobre el producto y/o servicio recibido. (p.61)

Teoría de la desconfirmación

Según Huayamave, Haro y Córdova (2015) señalaron basándose en Oliver (1980) que esta teoría se afirma que la desconfirmación de las expectativas originan los factores de la satisfacción, de tal manera que esta satisfacción va estar muy unida a la experiencia de desconfirmación de las expectativas de un servicio y/o

producto recibido esta origina una expectativa positiva o negativa el resultado dependerá si esta expectativa está por debajo a por encima de lo esperado. (p.61)

Dimensiones de la satisfacción

Señalo Hayes (1999) que para medir al cliente debe tener cinco dimensiones básicas: disponibilidad del servicio, disponibilidad capacidad de respuesta del servicio, oportunidad del servicio, integridad del servicio y afabilidad del servicio.

Según Hultes (2001) indico que:

La satisfacción de clientes está constituida por dos componentes: estructural y emocional, siendo que el componente estructural es la que se encuentra implicada a las buenas prestaciones de servicios tangibles, y el componente emocional está relacionada con la personalidad que tiene la empresa, es decir con un ambiente agradable que pueda producir en el usuario un sentimiento de calor humano. (p.75)

La satisfacción del paciente y/o familiar es de vital importancia para lograr la aceptación emocional del usuario y/o paciente y con ello medir la calidad de atención, pero es necesario conocer los conceptos, beneficios, niveles de la satisfacción para cumplir con el objetivo que es lograr la satisfacción del usuario.

Según, Kotler y Armstrong (2004) mencionaron dos dimensiones para medir la satisfacción del usuario: Validez y Lealtad

Validez

Es la manera correcta que brinda el personal profesional médico para lograr la satisfacción del usuario en forma eficiente y eficaz que estará basado de acuerdo a las expectativas previas que ha tenido. La validación es el proceso donde un investigador elabora y efectiviza cuestionarios para evidenciar sus resultados con una sustentación lógica. Este proceso de validación necesita una investigación empírica dirigido a recolectar la evidencia siendo un atributo primordial de lo que es correcto de acuerdo a lo que dicta la ley.

Generalmente la validez, se presenta como una cualidad de un instrumento que necesita medir en la cual se va determinar si realmente el cuestionario se ajusta a las variables de estudio que se quiere medir para lo cual fue elaborado. Finalmente, la validez es una evaluación más no como una característica.

Lealtad

Según Reichheld (2003) definió que lealtad es como un sello distintivo que antiguamente se consideraba así a los grandes líderes, esta se produce cuando los trabajadores que prestan servicios de salud pueden construir buenas relaciones con los pacientes de tal manera que puedan crear una relación consistente ocasionando que siempre vuelvan para recibir servicios.

La permanencia de los pacientes, es una cuestión de entender que no se puede encasillar dentro de límites, tenemos que comprender que en cuestión de negocios existe tres primordiales dimensiones: la lealtad del usuario y/o paciente, la lealtad que tiene un empleado y la lealtad del empresario que invierte, siendo éstas interdependientes fuertes, poderosas, trascendentales de la que no nos imaginamos o nos esperábamos.

La palabra lealtad nos hace referencia a un principio moral que pone a prueba el grado de atención de una persona hacia otra, en la cual puede adoptar diferentes características de acuerdo a las circunstancias en la que se quiera aplicar.

La lealtad también es usada en terapias familiares asignándose el respeto donde se pone las reglas ordenadas por un miembro de la familia siendo generalmente proveniente de los padres, mientras que la corriente confucianismo define como lealtad a conceptos relacionados a fiabilidad y credibilidad.

Para conseguir la satisfacción de los usuarios es necesario tener presente la calidad y/o servicio de atención que brindamos sin olvidar que la satisfacción es un indicador que sirve para medir la calidad, teniendo en cuenta el principio que nada que no se pueda medir no se puede mejorar.

Influencia en la satisfacción del paciente

Se suele estimar que un paciente satisfecho con el servicio que se le ha sido brindado debe cumplir con las recomendaciones médicas, lo que además contribuye a buscar constantemente ayuda médica, debido a que se considera que una buena comunicación con el paciente es un elemento importante y decisivo para asegurar la satisfacción de un paciente. Asimismo, se tiene en cuenta que la insatisfacción está sumamente conectada con el costo de la atención, la falta de una información accesible para la comprensión del público en general, la ineficacia del tratamiento, el escaso de interés del profesional que es responsable del caso o la solicitud de muchas de pruebas adicionales.

Según Mira (2000) señaló que la decisión que toma un paciente para asistir a una visita médica puede estar determinada por la urgencia que le causa malestar, surgiendo una necesidad de ser curado (mayor en procesos agudos, incapacitantes o dolorosos), dependiendo del grado de confianza que le otorga al médico y el establecimiento de salud, todo estará en función de la calidad profesional y humana de aquellos que le ofrecerán atención (usualmente estas opiniones generadas están basadas específicamente en el comentario de otros usuarios), la influencia de sus familiares tiene que ver ya que muchas veces ellos presionan al paciente para que busque ayuda médica, sugiriendo a dónde acudir ya sea a consulta específica, la sensación de control que tiene el paciente lo anima a acudir al centro de salud , el balance de costes y los beneficios se producen al acudir a la consulta , teniendo influencia finalmente sobre el grado de satisfacción que va tener el paciente posterior a la consulta.

Según, Martínez y Ramírez (1996) indicaron que las expectativas que tienen los pacientes son esencialmente: la accesibilidad social, el aspecto cultural y geográfica; un indicador importante el tiempo de espera en consulta, asimismo la hospitalización y estudios de laboratorio, además el tiempo adecuado que se toman para determinar su diagnóstico médico e indicar el tratamiento correcto ; valores como la cortesía; la capacidad resolutive del problema médico que lo impulso a la demanda de servicios, agregados a una buena información y educación respecto a la naturaleza de su enfermedad que requiere ser aliviado,

información del control, prevención de complicaciones, respecto al tratamiento, agregado una vida saludable con una alimentación adecuada, los ejercicios y diversas medidas necesarias como las comodidades, buena iluminación, privacidad, orden, ventilación y limpieza; todas estos aspectos influyentes son elementos importantes del medio ambiente que se requieren durante el proceso de la atención médica.

El Servicio

Se le denomina así a cualquier actividad que una persona ofrece a otra persona para obtener a cambio un beneficio logrando satisfacer una necesidad.

De acuerdo a Kotler (2004) definió al servicio como una obra, que no necesariamente es producto de propiedad de algo siendo esta un acto intangible y necesario que se da entre dos personas el que da y recibe los servicios.

Características del servicio

- Intangibilidad: los servicios no se pueden percibir previamente solo después de tenerlos.
- Inseparabilidad: es el origen de un servicio que puede tener lugar mientras se consume por ejemplo los exámenes de laboratorio.
- Variabilidad: es cuando la calidad de servicios depende de quienes lo proporcionan y como lo proporcionan.
- Carácter perecedero. Cuando el producto que va venderse no se pueden guardar para ser vendido.
- Ausencia de propiedad: Se refiere a los compradores que adquieren un servicio por la cual adquieren un cierto derecho, es decir el consumidor hace un pago por un servicio, pero no por la propiedad que esta pueda tener.

Madre acompañante

Es la madre quien permanece junto a su hijo una vez hospitalizado y que a veces tienen dificultades porque está limitada por el personal de salud al querer contribuir en la atención de su hijo.

Percepción de la madre acompañante

Hernández *et al.*(2002) señalaron que la percepción de la madre acompañante, esta relacionado con la prestación de servicios brindada por el personal, en la cual es considerada como una ocupación orientada por ciertas expectativas que a veces pueden ser modificadas y variadas dependiendo de la información que se tenga como resultado del desempeño el cual refleja como una gran medida el nivel de satisfacción que tiene el familiar acompañante y la satisfacción del propio paciente referente a la prestación de servicio recibido , se podría afirmar que la percepción que generalmente es subjetiva todo va depender de la calidad del servicio que les han sido otorgados.

La satisfacción del familiar y/o madre acompañante se da en base a la calidad de atención que brinda el personal de salud a su hijo que se encuentra hospitalizado siendo importante el interactuar que tiene la madre de tal manera que entienda y apoye en la medida de lo posible a la recuperación de su hijo hospitalizado. Esta satisfacción estará condicionada a la comunicación afectiva y el interactuar de todo el personal de salud que presta sus servicios hacia el paciente hospitalizado.

Reacciones de la madre acompañante frente a la hospitalización de su hijo

De acuerdo a Huamán (1991) señalo que la madre de familia, es el principal soporte psicológico que tiene un niño cuando se encuentra hospitalizado, su presencia la ayuda a superar los momentos de ansiedad, es importante en la madre mantenerse tranquila y tomar conciencia del papel que juega durante la estancia hospitalaria de su hijo. Para ello es necesario estar conscientes que existe una variedad de factores y/o situaciones que nos permitan comprender mejor esta respuesta. Existe tres momentos o fases que necesariamente enfrenta toda madre acompañante y/o familia cuando el hijo cae enfermo conllevando probablemente a un desequilibrio emocional de la familia.

Primera fase o pre crítico, es una sensación negativa que experimenta la familia al inicio del contacto con el medico al ser comunicado sobre la salud de su hijo donde no hay aceptación, se muestran perplejos, piensan que no es verdad la

situación difícil por la que están pasando hace que reaccionen con cierta sensación de perplejidad, momentos que no atinan a resolver nada solo pensar que no le ocurre a ellos, hay negación a su situación refiriendo que no es verdad lo que les ocurre en este momento juega un rol importante la buena comunicación y el buen trato de parte del médico hacia la familia para mantener el equilibrio emocional e incentivar a mecanismos de defensas efectivos.

Segunda fase o crisis, se presenta un período de rabia y un sentimiento de resentimiento en algunos casos es hacia el personal de salud que le atiende o hacia la pareja, provoca enfrentamientos sin justificación buscando culpables, situación que aumenta más su angustia y la tensión se incrementa ,el personal debe buscar en este caso estabilidad emocional ,disminuir su ansiedad y apelar a los mecanismos de afrontamiento para contribuir que el familiar o la madre sean un soporte emocional para su hijo.

Tercera fase o post crisis, en esta fase se produce la aceptación donde la madre y/o familia encontrará resignación de la realidad demostrando muchas veces sentimientos de tristeza, se tornará más colaboradora, existiendo una restauración funcional y una resolución de la crisis.

Según, Blake (1971) los que laboran en el área de salud deben estar conscientes que la madre y/o familia en situaciones difíciles por las que atraviesa su hijo van a pasar por estas tres fases, siendo necesario el apoyo emocional del personal que brinda la atención considerando importante la actitud de los familiares especialmente de la madre que es un soporte esencial para su hijo enfermo es la que transmite sentimientos positivos o negativos creando condiciones buenas o perjudiciales para el paciente que de todas maneras va influir en la actitud y respuesta que tenga el niño hacia la atención y el tratamiento, algunas suelen presentar emociones como expresión de cólera, temor, o baja autoestima que son incapaces de hacer algo en el hospital y que fácilmente lo harían en su hogar.

Es importante una buena actitud de parte de la familia y en especial de la madre para contribuir a la participación del diagnóstico y tratamiento durante la estancia hospitalaria del niño ,una buena actitud tendrá un efecto positivo en la

recuperación teniendo como resultado una experiencia de aprendizaje y conocimiento de la enfermedad , con la explicación que se brinda a la madre de los procedimientos a realizarse, está a su vez actuara como mediadora haciendo entender al niño sobre el procedimiento a realizar a través de la comunicación de madre-hijo.

Emergencia

De acuerdo a la OMS (1983) indico que emergencia es la intervención inmediata y oportuna de asistencia, la falta de atención ocasionaría la muerte en minutos el tiempo en este caso es importante ya que la vida del paciente está en juego, de lo contrario ocasionaría la muerte, es necesario actuar la falta de la atención oportuna podría conllevar a la muerte, el tiempo es de vital importancia en estos casos para el paciente.

Servicio de emergencia de pediatría

Es la unidad orgánica que se encarga de atender a la población pediátrica en situaciones de urgencia y/o emergencia realizando el tratamiento médico quirúrgico brindando una atención especializada oportuna e inmediata donde su estado de salud y su vida del niño se encuentran en grave riesgo. Las funciones que cumple este servicio son:

- Realizar una evaluación brindando tratamiento a los pacientes pediátricos en situaciones de emergencia y urgencia, donde pelagra la vida del paciente en la cual intervienen el equipo multidisciplinario de salud.
- Tener una buena organización con todo el equipo multidisciplinario quienes intervienen en la recuperación del paciente que deben ser calificados en procedimientos de reanimación cardio pulmonar con una terapéutica de soporte correspondiente.

Características de los servicios de emergencia

El servicio de emergencia de pediatría es uno de los puntos básicos de la atención de la población pediátrica de los diferentes grupos etarios.

Existen aspectos intrínsecos y propios de una urgencia médica por lo tanto no se pueden modificar, sin embargo, existen aspectos extrínsecos que pueden ser modificables.

Los aspectos intrínsecos a la urgencia son: Demanda elevada y un crecimiento progresivo, afluencia discontinua, actividad continua, priorización en la atención, el factor tiempo y la toma de decisiones, necesidad de coordinación interna y externa, áreas de observación clínica, desarrollo de actividad bajo presión, repercusión de la demanda en la dinámica asistencial del hospital.

Los aspectos extrínsecos y potencialmente modificables: Dotación estructural, optimización de los tiempos de espera, riesgo de vulnerar el derecho a la intimidad y confiabilidad, inadecuada discriminación de la urgencia, presencia de médicos en formación y falta de reconocimiento profesional y académico.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la dimensión confort de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Donabedian (1996) indicó que calidad de la atención es la que va producir el máximo bienestar del usuario que es el paciente, posterior a un análisis del balance de ganancias y las pérdidas, con las que se relacionan cada etapa del proceso de atención, donde describe las prestaciones de servicios de salud, para entender se tiene que tener presente tres niveles: La estructura, el proceso y el resultado.

Oviedo (2004) señaló que la percepción se determina primero con la entrada de información; seguido ofrece garantía de la información que se toma del ambiente permitiendo la aparición de abstracciones.

Aportará información empírica de base respecto a la calidad de atención y percepción del usuario externo generando otros problemas de investigación y a la vez será en beneficio de las madres acompañantes que tienen a sus niños hospitalizados en el servicio de emergencia de pediatría.

1.5.2 Justificación práctica

Sirve para describir la realidad problemática hallada y diagnosticar la relación de las dos variables en estudio calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante, además aportara a futuros trabajos de investigación que quieran resolver el problema.

El presente trabajo de investigación permitió incrementar los conocimientos a la comunidad a favor de mejorar la calidad de atención.

1.5.3 Justificación metodológica

Se utilizará los pasos del método científico empezando por la identificación y formulación del problema, el planteamiento de los objetivos, de las hipótesis, la contrastación de las hipótesis, los resultados y las conclusiones. Además, aportara los instrumentos utilizados en el estudio por ser validados y confiables y puedan servir de base a otros estudios.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

Hipótesis específico 2

Existe relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

Hipótesis específico 3

Existe relación entre la dimensión confort de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante de emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión confort de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

II.Método

2.1 Diseño de investigación

Este trabajo tendrá como finalidad determinar la relación de las variables en estudio: calidad de atención y satisfacción de la madre.

El modelo a desarrollar será positivista, debido a que el estudio se contrasta en una realidad empírica que es sustentada por una teoría que representa la realidad investigada, además tendrá la capacidad de presentar argumentos racionales y empíricos.

Enfoque de investigación

Enfoque: cuantitativa

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que “la finalidad de este enfoque es probar teorías, estipular pautas de comportamiento y hacer un análisis estadístico previa recolección de los datos para confirmar una hipótesis basado en una medición numérica”. (p.4)

La investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que se recolecta información mediante unas encuestas en la cual se interpretó mediante la estadística y con ello dar la veracidad de la investigación.

Nivel de investigación

Nivel: descriptivo- correlacional

Según el autor Dancke (1989) los estudios descriptivos son los que miden, evalúan o recolectan datos de diferentes dimensiones, aspectos del fenómeno en estudio, con el propósito de obtener información y tener los resultados de un trabajo de investigación. Citado por Hernández, Fernández y Baptista. (2003 p.117)

Este nivel de investigación indaga como especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, objetos asimismo grupos y comunidades, incluido los procesos, u otro fenómeno que se pueda hacer un

análisis. Su finalidad básicamente es medir y recoger información sobre las variables de estudio independiente o conjunta.

De acuerdo a Bernal (2010) añadió que:

La correlación se encarga de evaluar y examinar asociaciones, si existe relación de las variables intervinientes que son motivo de estudio o sus resultados, mas no es el estudio de la causa de uno hacia otro, es decir no busca relaciones causales solo investiga la asociación de estas, pero si es necesario entender que un cambio de algún factor que influye de manera directa en un cambio a otro. (p.114)

El presente estudio de investigación es correlacional porque se pretende buscar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante, para luego dar las posibles recomendaciones.

Método de investigación

Método: hipotético deductivo

Para Bernal (2010) indicó que “este método es un procedimiento que se origina de una afirmación en calidad de hipótesis en la que busca refutar o falsear la proposición de una hipótesis llegando a la conclusión que esta debe corroborarse con los hechos.” (p.60)

Diseño de investigación

Diseño: no experimental

Según Hernández *et al.*, (2014) definió a “toda investigación que se realiza sin necesidad de dirigir un cambio deliberadamente de las variables en estudio con la finalidad de constatar su efecto con otras variables.”(p.152)

Tiene como diseño no experimental en esta investigación, por lo mismo que no se pretende manipular las variables, simplemente son cogidas para la evaluación de la problemática.

Tipo de investigación

Tipo: básica

Según Valderrama (2015) se denomina también investigación teórica, investigación pura o fundamental que está dirigida al aporte de una estructura organizada de conocimientos científicos en la cual no produce indispensablemente resultado de utilidad práctica en forma inmediata. Esta investigación trata de descubrir los principios y leyes del conocimiento a través de la información.(p. 164)

La presente investigación es básica ya que se pretende ampliar la información con respecto a las dos variables, asimismo su estudio con las variables darle una aportación y solución con los problemas de las entidades.

2.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

Según, Torres (2011) señalo que de acuerdo con Donabedian (1996) la calidad de la atención son los que van a brindar el máximo bienestar al paciente y/o usuario, teniendo en cuenta el análisis de los beneficios o pérdidas del desempeño que guarda relación con el proceso de atención.

Definición operacional

La calidad de servicio en la salud tiene dimensiones e indicadores que va determinar cuál es el grado de los medios que son aceptables y se utilizan para lograr alcanzar una mayor posibilidad en las mejoras en la salud. Se midió por un cuestionario tipo con escala de Likert a partir de tres dimensiones: tecnico-científico, interpersonal y entorno con sus indicadores y sus correspondientes ítems, utilizando valores (1) malo, (2) regular, (3) bueno, y (4) excelente.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Nivel y rango
Técnico-científico	Disponibilidad Conocimiento Oportunidad Habilidad Consentimiento Tiempo Seguridad	Pregunta N°1 al N°9	Ordinal	Bajo 1 - 24 Medio 25 - 49 Alto 50 - 74
Interpersonal	Saludo, Amabilidad, Empatía Respeto Escucha Privacidad	Pregunta N°10 al N°16	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)	Bajo 1 - 24 Medio 25 - 49 Alto 50 - 74
Entorno	Ubicación apropiada, Limpieza Comodidad Ventilación Equipos Ambiente agradable	Pregunta N°17 al N°23		Bajo 1 - 24 Medio 25 - 49 Alto 50 - 74

Variable 2: Satisfacción de la madre acompañante**Definición conceptual**

Satisfacción es el resultado positivo que se produce como resultado del encuentro entre el consumidor con un bien o un servicio. Oliver (1980)

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de relacionar lo recibido con las expectativas previas que tenía en forma subjetiva. Kotler (2004)

Thompson y Col (1997) manifestaron que la satisfacción del usuario va depender de la calidad de los servicios y además de sus expectativas que tenga el usuario.

Definición operacional

Es la experiencia vivida como producto del resultado de la percepción del servicio que recibe el usuario y/o madre acompañante que en su gran mayoría están relacionadas con la necesidad de protección, buen trato, bienestar e información. La variable satisfacción se midió por un cuestionario tipo lickert a partir de sus dos dimensiones: validez y lealtad cada uno con sus indicadores y sus correspondientes ítems, utilizando valores (1) malo, (2) regular, (3) bueno, (4) excelente.

Tabla 2

Operacionalización de variable Satisfacción de la madre acompañante

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Nivel y rango
Validez	Atención correcta	Pregunta N°1 al N°6	Ordinal	Bajo 1 - 24
	Atención cálida			Medio 25 - 49
	Eficacia			Alto 50 - 74
				Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)
Lealtad	Cumplimiento de personal de salud	Pregunta N°7 al N°11		Bajo 1 - 24
	Compromiso de la madre acompañante			Medio 25 - 49
				Alto 50 - 74

2.3 Población

De acuerdo a Hernández et al., (2010, p.174) señalaron como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas aplicaciones específicas”.

El presente trabajo de investigación se realizó con una población de 80 madres acompañantes que se eligió por conveniencia cuyos hijos fueron atendidos en las salas de observación del servicio de emergencia de pediatría durante el mes de julio del presente año.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica

En el presente estudio de investigación se utilizó la encuesta tipo liker que persigue indagar la opinión que tienen las madres acompañantes referente a la calidad de atención que les brindo el personal del servicio además evaluar la satisfacción como producto del servicio.

2.4.2 Instrumento, validez y confiabilidad

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010) se utilizó como instrumento para ambas variables en estudio el cuestionario, en la cual se define como un conjunto de preguntas, denominadas también ítems, que pueden ser dicotómica, politómica, entre otros.

Validez

El instrumento que se usó para obtener información fue el cuestionario validado por juicios de expertos, quien realizaron la validez de contenido y determinaron que los instrumentos cumplieran con los siguientes indicadores: pertinencia, relevancia y claridad; según referencia en el anexo 3.

La formulación del cuestionario para la variable calidad de atención cuenta con 23 ítems estructurada por tres dimensiones: dimensión técnico (9 ítems), dimensión interpersonal (7 ítems) y dimensión entorno (7 ítems).

Asimismo, la formulación del cuestionario para la variable Satisfacción de la madre acompañante, cuenta con 11 ítems en la cual estuvo conformada por dos dimensiones: Validez (6 ítems) y Lealtad (5 ítems).

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción de la madre acompañante	Encuesta	Cuestionario

Para ambas variables se aplicó cuestionario según escala de Likert: Malo 1, Regular 2, Bueno 3, Excelente 4.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento según Sánchez y Reyes (2006), "es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Es la estabilidad o constancia de los puntajes logrados en un test." (p. 156)

La confiabilidad que obtuvieron los instrumentos de medición se realizó teniendo en cuenta el Alfa de Cronbach, aplicándose la fórmula en la que determina el grado de consistencia y precisión. Luego se pasó al proceso de datos en el programa SPSS versión 24 con la finalidad de determinar cierto grado de homogeneidad de los ítems de los instrumentos de medición.

La escala de confiabilidad tiene valores que servirá para determinar el nivel de confiabilidad siendo las siguientes:

Tabla 4.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Formula de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde: α = significa Alfa de Cronbach
 K= Es la cantidad de ítems
 Vi= significa varianza inicial
 Vt= significa varianza total

Resultado de instrumentos que mide la Calidad de atención

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos 1

	N	%
Válido	20	100.0
Casos Excluido	0	0.0
Total	20	100.0

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.854	23

Este coeficiente nos indica que entre más aproximado se encuentre a 1, más alto se considera el grado de confiabilidad, entonces se puede precisar que el instrumento empleado para la investigación es de confiabilidad muy alta.

Resultado de instrumentos que mide la satisfacción de la madre acompañante

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos 2

		Numero	Porcentaje %
	Válido	20	100.0
Casos	Excluido	0	0.0
	<u>Total</u>	<u>20</u>	<u>100.0</u>

Tabla 8.

Estadísticas de fiabilidad 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>0.840</u>	<u>11</u>

Este coeficiente nos indica que la fiabilidad cuanto más cerca se encuentra a 1, más alto se considera el grado de confiabilidad, entonces se puede afirmar que el instrumento que se usó en la investigación es de confiabilidad muy alta.

2.5. Métodos de análisis de datos

En el presente estudio de investigación se utilizó la estadística descriptiva, donde se hizo un análisis de los resultados teniendo en cuenta las tablas y gráficos de resumen de los datos. Para el análisis de los resultados cuantitativo y cualitativo se utilizó el programa estadístico SPSS 24.

2.6. Aspectos éticos

Para llevar a cabo el estudio fue necesario contar con la autorización del establecimiento de salud en estudio considerando la información confidencial, de las madres acompañantes que contribuyeron a resolver las encuestas se tuvo

prudencia, no se manipularon las cifras que se obtuvieron en la encuesta, finalmente se cumplió con las normas enfatizadas por el APA.

III. Resultados

3.1 Resultados de la investigación

Los resultados tienen como base las encuestas realizadas a las madres acompañantes, siendo un total de 80 encuestadas.

3.1.1 Resultados de la variable Calidad de atención se considera 3 dimensiones presentando los siguientes resultados:

Tabla 9

Distribución Dimensión técnico en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	12.5	12.5	12.5
	Medio	17	21.3	21.3	33.8
	Alto	53	66.3	66.3	100.0
	Total	80	100,0	100.0	

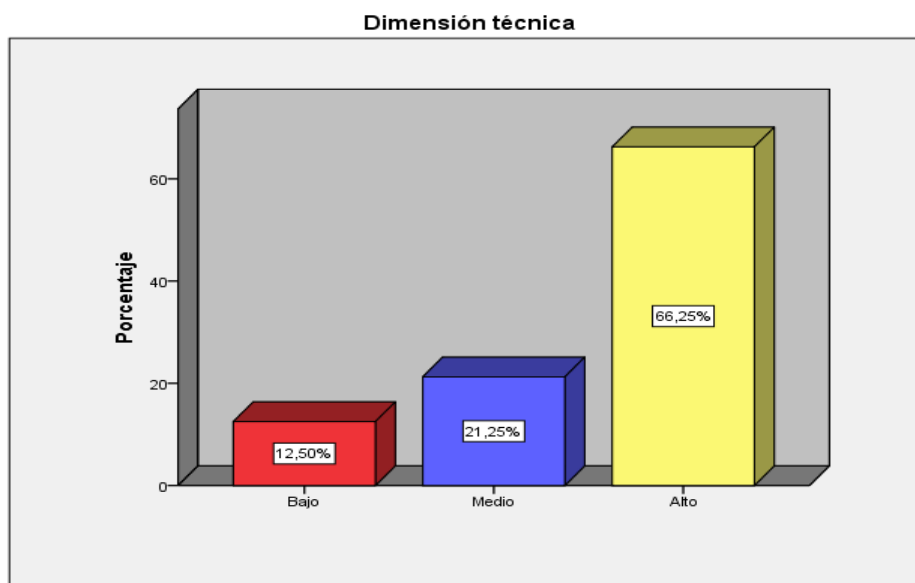


Figura 1. Frecuencia Dimensión técnico, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla 9 y Figura 1 se puede ver, respecto a la dimensión técnico, que el 66.25% tiene un nivel alto, el 21.25% tiene un nivel medio, y el 12.50% tiene un nivel bajo.

Tabla 10

Distribución Dimensión interpersonal en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2.5	2.5	2.5
	Medio	26	32.5	32.5	35.0
	Alto	52	65.0	65.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

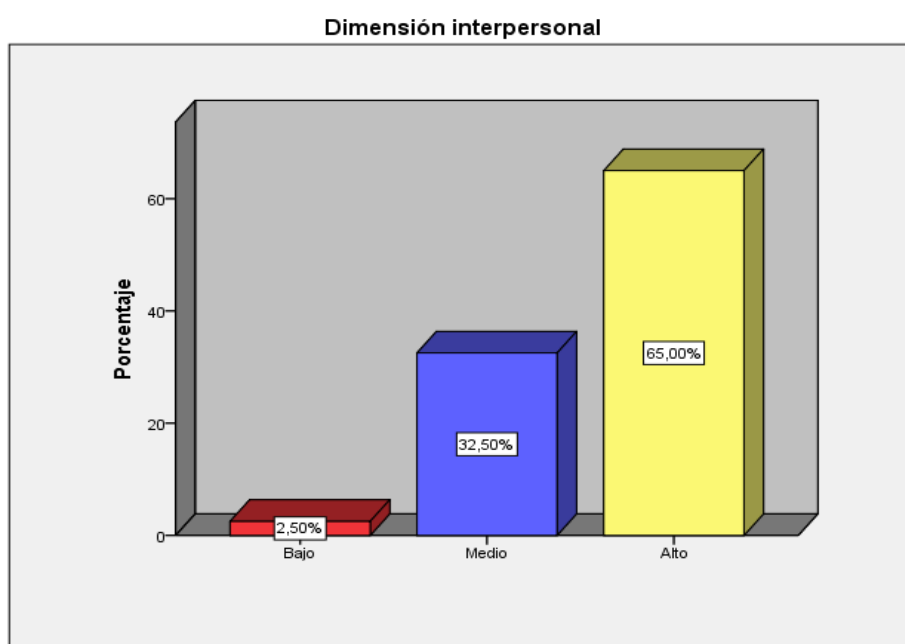


Figura 2. Frecuencia Dimensión interpersonal, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla 10 y Figura 2 se puede ver, respecto a la dimensión interpersonal, que el 65.00% tiene un nivel alto, el 32.50% tiene un nivel medio, y el 2.50% tiene un nivel bajo.

Tabla 11

Distribución Dimensión entorno, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2.5	2.5	2.5
	Medio	21	26.3	26.3	28.8
	Alto	57	71.3	71.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

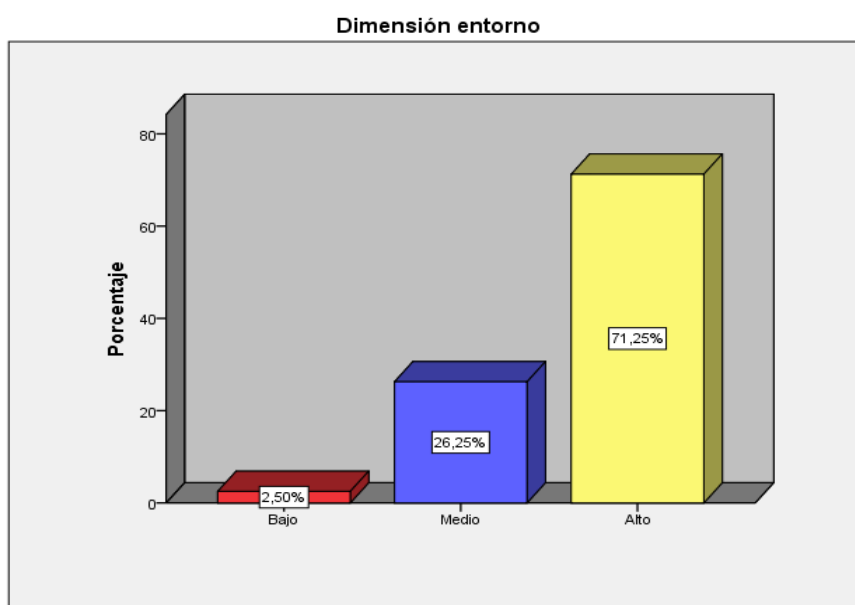


Figura 3. Frecuencia Dimensión entorno en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla 11 y Figura 3 se puede evidenciar, respecto a la dimensión entorno, que el 71.25% tiene un nivel alto, el 26.25% tiene un nivel medio, y el 2.50% tiene un nivel bajo en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 12

Distribución Calidad de atención, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.0	10.0	10.0
	Medio	20	25.0	25.0	35.0
	Alto	52	65.0	65.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

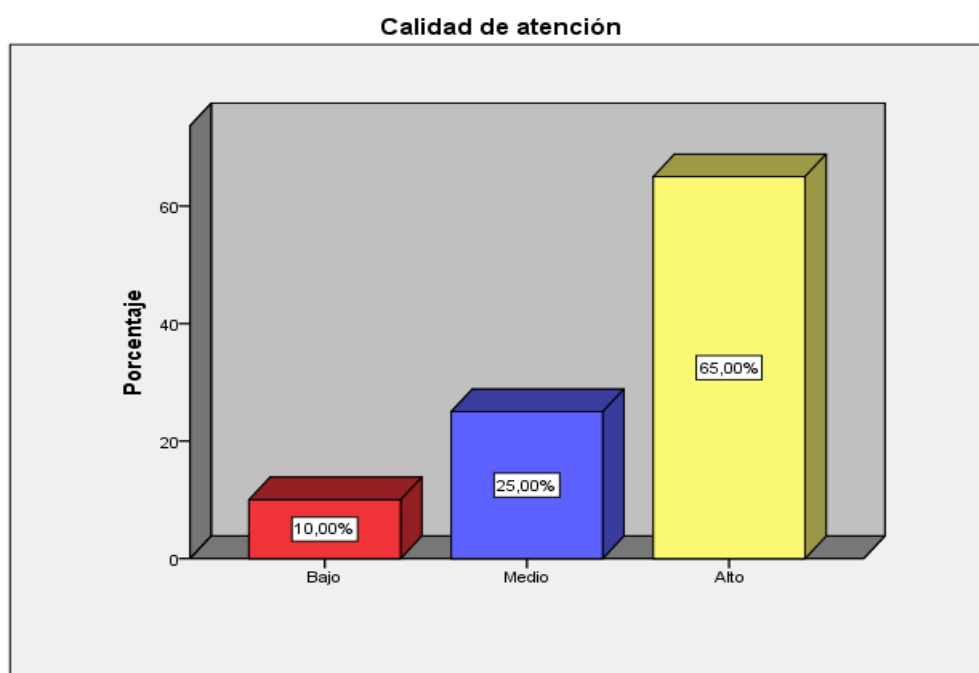


Figura 4. Frecuencia Calidad de atención en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla 12 y Figura 4 se puede evidenciar, respecto a la variable Calidad de atención, que el 65.00% tiene un nivel alto, el 25.00% tiene un nivel medio, y el 10.00% tiene un nivel bajo en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

3.1.2 Resultados de la variable Satisfacción de la madre acompañante en la cual se presenta 2 dimensiones obteniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 13.

Distribución Calidad de atención, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.0	10.0	10.0
	Medio	29	36.3	36.3	46.3
	Alto	43	53.8	53.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

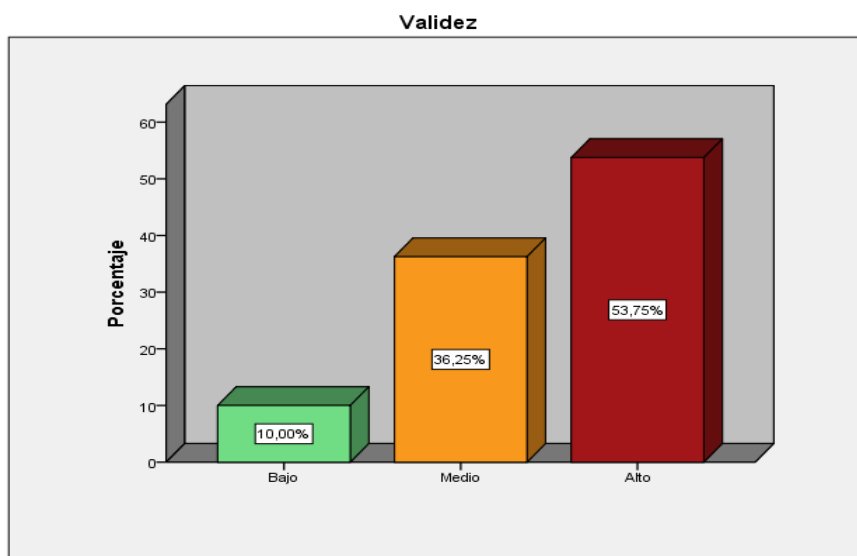


Figura 5. Frecuencia Validez en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla 13 y Figura 5 se puede ver, referente a la dimensión Validez, que el 53.75% Validez un nivel Alto, el 36.25% tiene un nivel Medio, y el 10.00% tiene un nivel bajo en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 14

Distribución Lealtad en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	15.0	15.0	15.0
	Medio	19	23.8	23.8	38.8
	Alto	49	61.3	61.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

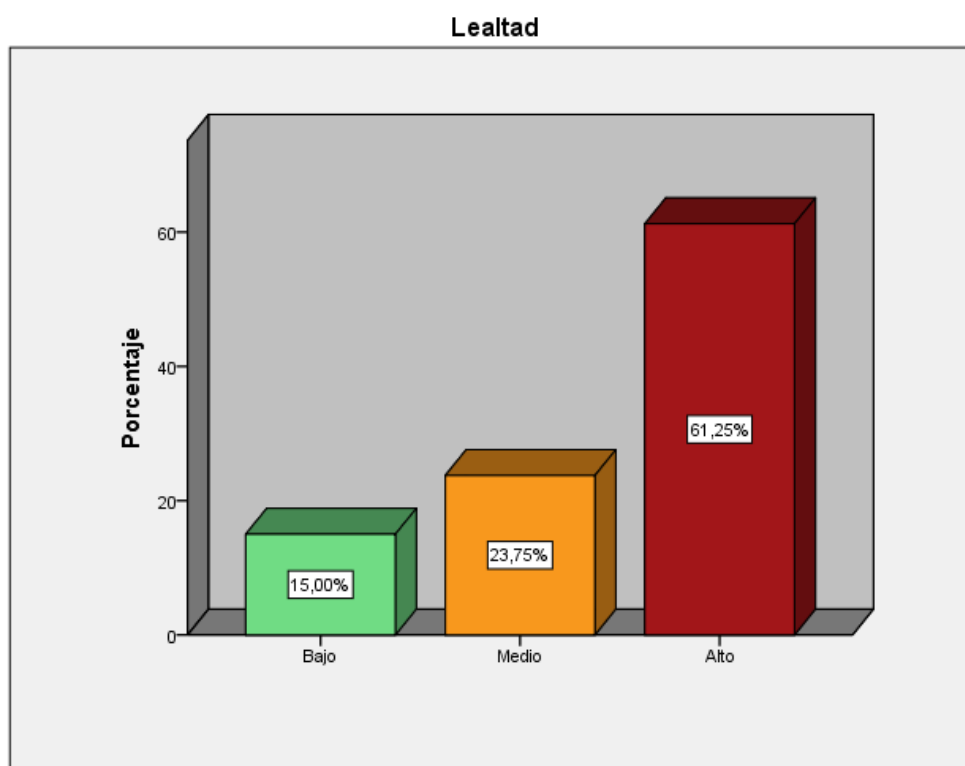


Figura 6. Frecuencia Lealtad, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla 14 y Figura 6 se puede ver que, respecto a la dimensión Lealtad, el 61.25% tiene un nivel Alto, el 23.75% tiene un nivel Medio, y el 15.00% tiene un nivel bajo en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 15

Distribución Satisfacción de la madre acompañante, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	17.5	17.5	17.5
	Medio	12	15.0	15.0	32.5
	Alto	54	67.5	67.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

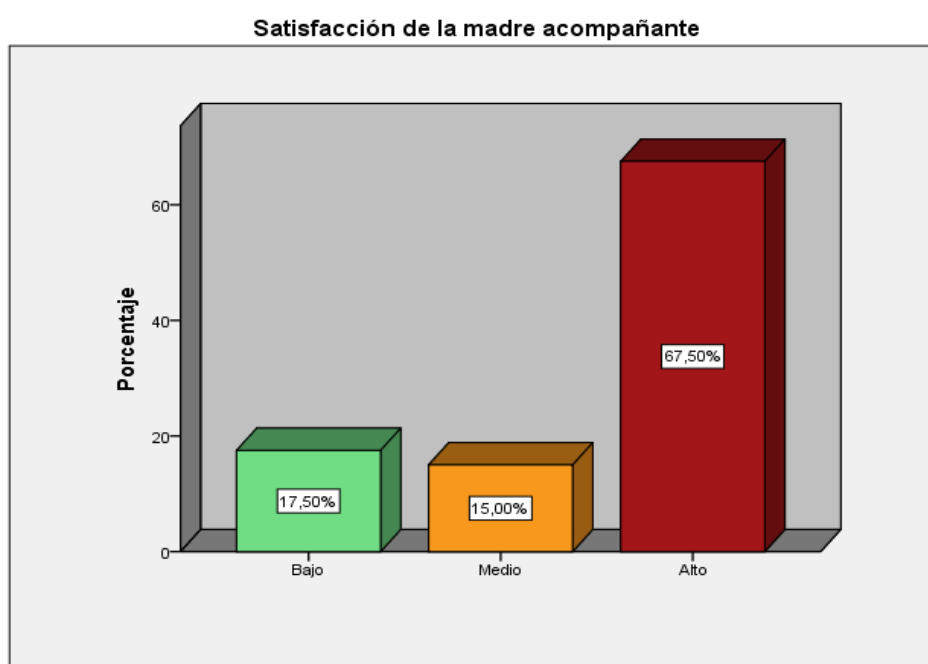


Figura 7. Frecuencia Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla 15 y Figura 7 se puede ver que, respecto a la variable Satisfacción de la madre acompañante, el 61.25% tiene un nivel alto, el 23.75% tiene un nivel medio, y el 15.00% tiene un nivel bajo en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

3.2. Relación entre las variables

Tabla 16

Prueba de normalidad obtenida de datos de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión técnica	0.405	80	0.000
Dimensión interpersonal	0.408	80	0.000
Dimensión entorno	0.439	80	0.000
Calidad de atención	0.398	80	0.000
Validez	0.336	80	0.000
Lealtad	0.377	80	0.000
Satisfacción de la madre acompañante	0.414	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para elegir el tipo de la prueba estadística y poder hacer el análisis de la hipótesis planteadas en la investigación, es necesario determinar el tipo de distribución obtenidos de los datos siendo el caso de la que provienen de distribuciones normales; referente a la población asumida presenta un total de 80 madres acompañantes siendo el nivel de significancia el valor de 0.05 donde se propone lo siguiente:

Ho: La distribución de la variable no distingue de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable si distingue de la distribución normal.

Teniendo en cuenta de la regla de decisión:

$p < 0.05$, se considera cuando se rechaza la Ho.

$p > 0.05$, se considera cuando no se rechaza la Ho.

Teniendo en cuenta la tabla 1 el p _valor de las variables y las dimensiones podemos observar que son menores a 0,05 estipulado como el nivel de significancia, es decir se rechaza la Ho y se acepta la Ha indicándonos que estos datos no son originados de una distribución normal y por ende no pertenecen a los estadísticos paramétricos, es por ello que se utilizó Rho Spearman.

3.3. Validación de hipótesis

Hipótesis general.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Ha: Si existe relación entre Calidad de atención y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Tabla 17

Calidad de atención y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

			Calidad de atención	Satisfacción de la madre acompañante
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	0.907**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	80	80
		Coefficiente de correlación	0.907**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Calidad de atención y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre Dimensión técnico y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Ha: Si existe relación entre Dimensión técnico y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Tabla 18

Dimensión técnico y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Dimensión técnica	Satisfacción de la madre acompañante
Rho de Spearman	Dimensión técnica	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.825**
		N	80
		Coeficiente de correlación	0.825**
		Sig. (bilateral)	0.000
	N	80	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Dimensión técnico y Satisfacción de la madre acompañante.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre Dimensión interpersonal y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Ha: Si existe relación entre Dimensión interpersonal y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 19

Dimensión interpersonal y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

			Dimensión interpersonal	Satisfacción de la madre acompañante
Rho de Spearman	Dimensión interpersonal	Coefficiente de correlación	1.000	0.796**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	80	80
		Coefficiente de correlación	0.796**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Dimensión interpersonal y Satisfacción de la madre acompañante.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre Dimensión entorno y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Ha: Si existe relación entre Dimensión entorno y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 20

Dimensión entorno y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Dimensión entorno	Satisfacción de la madre acompañante
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.798**
		N	.000
		Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	0.798**
		N	0.000
		80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Dimensión entorno y Satisfacción de la madre acompañante.

IV. Discusión

La calidad de atención en salud en relación a los conceptos ha pasado por cambios a través del tiempo, pero al final los autores coinciden que es el resultado final que fue otorgado al cliente produciendo sentimientos de satisfacción, siendo esta una responsabilidad de todos los trabajadores de salud que brindan servicios. Toda institución pública y/o privada dedicada al rubro de la salud en la actualidad se encuentra preocupada por mejorar la calidad de atención utilizando múltiples estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios y/o familiares acompañantes.

La investigación desarrollada está orientada a la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante se trata de conocer en qué medida se relaciona las variables de estudio o no siendo estas la calidad de atención con la satisfacción de la madre acompañante.

Los resultados que se presenta está basado en los conocimientos acerca de las variables dentro de ellos están los conceptos y definiciones que sustentan varios autores como sustento teórico de la investigación; de igual manera los antecedentes encontrados frente al tema, siendo las conclusiones que dan mayor coherencia para la discusión de los resultados del trabajo de investigación.

Según los datos procesados se puede observar y apreciar en la tabla 11, que el resultado del valor "sig." es de 0.00, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que la hipótesis general se afirma, que existe una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Calidad de atención y Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la investigación realizada por Font (2014) muestran que la calidad de atención brindada por enfermería fue buena, por lo tanto, la satisfacción de los pacientes fue favorable. Este resultado estaría demostrando que una buena calidad, la satisfacción será favorable.

En relación a la hipótesis específica primera es Ha: la dimensión técnica se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la tabla 12, me indica el valor de significancia que es 0.000 lo que indica que la dimensión técnica se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la investigación realizada por Laurenza (2013) muestran que los menores valores de inaceptabilidad se relacionan con la atención del médico, resultando insatisfacción en los pacientes.

La segunda hipótesis específica es la siguiente: Ha: la dimensión interpersonal se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la tabla 13, me indica el valor de significancia que es 0.000 lo que me indica que la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción de la madre acompañante. Según, Casildo (2016) en un estudio de investigación muestra que el profesional de enfermería brinda atención teniendo en cuenta los principios morales, virtudes, valores, asimismo cualidades como: educa, enseña, y escucha. Por lo tanto, los familiares se encontraron satisfechos con la atención recibida siendo importante el buen trato.

La tercera hipótesis específica es la siguiente: Ha: la dimensión entorno se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la tabla 14, me indica el valor de significancia que es 0.000 lo que indica que la dimensión entorno se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la investigación realizada por Loza(2015) muestra que el Servicio de Emergencias del Hospital Materno Infantil, no tiene capacidad para ser considerada un establecimiento del tercer nivel de atención porque que este servicio materno-infantil se encuentra unida al servicio de pediatría compartiendo todos sus recursos para la atención de ambas poblaciones, pero al mismo tiempo se puede rescatar que sus servicios son accesibles para una población urbana y rural debido a su ubicación geográfica estratégica.

V. Conclusiones

- Primera** Se determina la relación entre calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante según el rho de spearman de 0.907 considerado como muy alto, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor al nivel de 0.05 previsto en el análisis de emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo,2018.
- Segundo** Se determina la relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante según el rho de spearman de 0.825 considerado muy alto siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.05 previsto en el análisis de emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo,2018.
- Tercero** Se determina la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de la madre acompañante según rho de spearman de 0.796 considerado alto siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor que 0.05 previsto en el análisis en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo,2018.
- Cuarto** Se determina la relación entre la dimensión confort de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante según rho de spearman de 0.798 considerado alto siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor que 0.05 previsto en el análisis en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo,2018.

VI. Recomendaciones

Primero Se realicen estudios de investigación con enfoque cualitativo sobre la satisfacción de la madre acompañante para comprender a profundidad la realidad de los procesos de atención que se desarrollan en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo.

Segundo Se formule un Plan de Gestión de Mejoramiento de la Calidad para fortalecer los aspectos relacionados con la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de salud en emergencia de pediatría-Hospital nacional Dos de Mayo.

Tercero Diseñar un programa de educación permanente orientado al mejoramiento continuo en aspectos de relaciones interpersonal dirigido al personal de salud para que les sirva de guía a la optimización de procesos de mejora en la calidad de atención.

Cuarto Realizar estudios de investigación con enfoque cualitativo para profundizar más el tema en relación a la dimensión entorno , planteando soluciones y mejoras respecto a esta dimensión para mejorar la calidad de atención del personal de salud en emergencia de pediatría-Hospital nacional Dos de Mayo.

VII. Referencia Bibliográfica

- Álvarez (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 5.
- Angulo, T., y Gómez, S. (de 2017). *Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016*. Santo Domingo, Ecuador: ISSUU. (Tesis de maestría)
- Arellano, R. (2002). *Comportamiento del consumidor: Enfoque América Latina*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Bolaños, G. y. (2005). *Calidad de la atención médica. Programa de Educación a Distancia. Nuevas formas de Organización y financiación de la salud*.
- Carbonero, L., y Valenzuela, M. (2016). *Calidad de atención percibida de los familiares acompañantes de los niños hospitalizados en el Hospital de emergencias Pediátricas*. Obtenido de Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Casildo, D. (2016). *Percepción del familiar acompañante sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia*.
- Cornejo, R. (2009). *Conceptos generales de calidad*. Obtenido de <https://ocw.uca.es/mod/resource/view.php?id=908>.
- Corbella A, Saturno P. (1999). *La garantía de la calidad en atención primaria de salud*. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General.
- Dialnet (2008). *Información, Tecnología y Conocimiento*. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>
- Donabedian, A. (1993). *La investigación sobre la calidad de la atención médica*. *Revista salud y seguridad social del Instituto Mexicano de seguridad social*, México.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de revisión*. INNOVAR.

- Font, M., Eloísa, B., Torres, N., Budu en, Y. y Sánchez, A. (2014). *Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia*. MEDISAN vol.18 no.11 Santiago de Cuba.
- González, Hector. (2015). *Calidad de atención*. Atlantic International Univercity, IV, 5.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista L. (2016). *Metodología de la investigación*. Sexta edición México
- Hidalgo J, García, H. (2002). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en Salud*.
- ISO 9000. (2005). *Sistema de gestión de calidad-Fundamento y vocabulario*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Laurenza, (2013). *en Argentina, realizó una investigación titulada Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente en el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud de Argentina*.
- Loza, S. J. (2015). *Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014*. *Revista de Investigación Scientia*.
- Luna, M. C. (2012). *Percepción de la calidad de servicio en la emergencia pediátrica*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*.
- Minsa. (1999). *Compendio del Curso de Capacitación para Evaluación de Establecimiento de Salud*. Lima, Perú.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud*. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima.

- Novaes, J. y Paganini, M. (1994). *Estándares e Indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y Caribe*. Washington, D.C: EE.UU OPS, 1994 XXVI.
- Ortigosa, J.; Méndez, F. (2000). “Hospitalización infantil. Repercusiones psicológicas”, Biblioteca Nueva. Madrid.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Pedraza, M., Lavín, González, Bernal, A, (2014). *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC Entramado*, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 76-89 Universidad Libre Cali, Colombia.
- Puga De La Cruz, B. (2008). Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos75/historia-importanciabilidad/historia-importancia-calidad>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (sf). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Madrid.
- Kotler, P. (2003). *Dirección de Mercadotecnia*. 8va. Edición. España: Editorial PEARSON / Prentice Hall.
- Roemer, M., y Montoya, C. (1988). *Evaluación y aseguramiento de calidad en salud primaria Care*. Publicación de la Organización Mundial de la Salud, N° 105. Ginebra Suiza.
- Sanabria, P., Romero, V. y Flórez, C. (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad* Universidad & Empresa. Vol. 16, núm. 27. Universidad del Rosario Bogotá, Colombia.
- Torres, M. y Rojas, D. (2008). *Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos*. Revista Enlaces, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>.

Vargas, V., Hernández, C. (2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición* Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XIX, n.º 1, pp. 1-10. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

VIII. Anexos

Anexo 1. Artículo científico



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA MADRE
ACOMPañANTE EN EMERGENCIA DE PEDIATRÍA - HOSPITAL
NACIONAL DOS DE MAYO, 2018**

Autora Br. Pariona Aguilar, Edith Violeta

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo

Filial Lima-Norte

Resumen El descontento de las madres acompañantes, de niños atendidos en emergencia me motivaron a realizar el presente trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo. La muestra fue de 80 madres acompañantes, enfoque cuantitativo, básico, descriptivo-correlacional, hipotético-deductivo, diseño no experimental. Se utilizó encuestas tipo liker para cada variable, validado por juicio de expertos, confiabilidad es de 0.854 para la variable calidad de atención y para la variable satisfacción de la madre acompañante fue de 0.840. Los resultados indican que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante según el rho de Spearman de 0.907 considerado como alto siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor al nivel de 0.5 previsto en el análisis en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción de la madre acompañante, emergencia.

Abstract The research work entitled Quality of care and satisfaction of the accompanying mother in pediatric emergency – “Dos de Mayo” National Hospital “, 2018, aimed to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the accompanying mother in the emergency service of Pediatrics of the National Hospital Dos de Mayo.

The research had a positivist paradigm, with a quantitative approach, of a basic type, descriptive-correlational level, a hypothetical-deductive method, with a non-experimental, cross-sectional design, 80 accompanying mothers who had their children hospitalized in the observation rooms of the pediatric emergency service constituted the study sample. Licker-type surveys were used, one for each variable to measure the quality of care and satisfaction of the accompanying mother, the degree of reliability was 0.854 for the quality of care variable consisting of 23 items and for the satisfaction variable of the accompanying mother was of 0.840 composed of 11 items. The results indicate that there is a relation between the quality of attention and the satisfaction of the accompanying

mother according to the Spearman's rho of 0.907 considered as high being the bilateral significance index of 0.000 that is lower than the level of 0.05 expected in the emergency analysis of pediatrics-“Dos de Mayo”e National Hospital, 2018.

Keywords: Quality of care, satisfaction of the accompanying mother, emergency.

Introducción

La calidad de la atención en los servicios de salud, en la actualidad se ha convertido en una preocupación globalizada, siendo la calidad de atención uno de los indicadores fundamentales en la prestación de los servicios de salud y fundamental orientado a la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta sus expectativas.

Bolaños(2005) refirió la existencia de una estrecha relación entre la calidad de atención brindada y la satisfacción que tienen los usuarios después de la atención logrando la estabilidad del sistema de salud. Es necesario que los que están involucrados en las prestaciones de servicios de salud tengan al usuario como prioridad cubriendo sus necesidades.

Antecedentes del problema

Font (2014), en Cuba en la investigación *Evaluación de la calidad de atención de enfermería en los pacientes oncológicos que han sido tratados con quimioterapia*, llegando a la conclusión que la calidad de atención brindada por enfermería fue buena resaltando una de las dimensiones el trato humano, por lo tanto la satisfacción de los pacientes fue favorable.

Casildo(2016) en la investigación *Percepción del familiar acompañante sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia*, llegó a la conclusión que el profesional de enfermería brinda atención teniendo en cuenta los principios morales, virtudes, valores, asimismo cualidades como: educa, enseña, y escucha, por lo tanto los familiares se encontraron satisfechos con la atención recibida siendo importante el buen trato.

Revisión de la literatura

Calidad de atención en salud

Donabedian (1993) indicó que la calidad de la atención en salud es la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas incrementando sus beneficios para la salud teniendo presente sus riesgos. Por consiguiente el grado de calidad es el resultado de la atención que va lograr el equilibrio de beneficios y riesgos en el paciente.

Dimensiones de calidad en salud.

Según Minjoon, Peterson y Zsidisin (1998) refirieron que a pesar de que existen distintas investigaciones de la calidad en salud, la que presenta Donabedian (1989) aún continúa siendo una propuesta de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones que son determinantes de la calidad asistencial médico. Siendo estas dimensiones las siguientes: técnico – científico, interpersonal, el entorno (confort).

Concepto de Satisfacción.

Kotler (2004) definió la satisfacción del usuario como el grado de estado de ánimo, sentimiento que tiene una persona como resultado de relacionar lo recibido con las expectativas previas que tenía de una forma subjetiva.

Dimensiones de la satisfacción

Señalo Hayes (1999), que para medir al cliente debe tener cinco dimensiones básicas: disponibilidad del servicio, disponibilidad capacidad de respuesta del servicio, oportunidad del servicio, integridad del servicio y afabilidad del servicio.

Según, Kotler y Armstrong (2004) mencionaron dos dimensiones importantes para medir la satisfacción del usuario: Validez y Lealtad que se usó en la investigación.

Con los resultados del estudio se pretende responder a la siguiente interrogante:

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018?

Para el estudio se planteo como objetivo lo siguiente:

Objetivo general.

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del la madre acompañante de emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018.

Método.

El modelo a desarrollar será positivista, debido a que el estudio se contrasta en una realidad empírica que es sustentada por una teoría que representa la realidad investigada, además tendrá la capacidad de presentar argumentos racionales y empíricos. El presente trabajo de investigación se realizo con una población de 80 madres acompañantes cuyos hijos fueron atendidos en las salas de observación del servicio de emergencia de pediatría, la técnica e Instrumentos que se uso fue la encuesta tipo licker para ambas variables, fueron validados por juicios de expertos. La confiabilidad que obtuvieron los instrumentos de medición se realizó teniendo en cuenta el Alfa de Cronbach, aplicándose la fórmula en la que determina el grado de consistencia y precisión. Luego se pasó al proceso de datos en el programa SPSS versión 24. El diseño tuvo enfoque cuantitativo, básico, descriptivo–correlacional, diseño no experimental.

Resultados

Resultados de la variable calidad de atención

Tabla 8 *Distribución Calidad de atención*, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Calidad de atención					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.0	10.0	10.0
	Medio	20	25.0	25.0	35.0
	Alto	52	65.0	65.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Figura 4 .Frecuencia Calidad de atención en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla 8 y Figura 4 se puede evidenciar, respecto a la variable Calidad de atención, que el 65.00% tiene un nivel alto, el 25.00% tiene un nivel medio, y el 10.00% tiene un nivel bajo en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Resultado de la variable satisfacción de la madre acompañante

Tabla 11

Distribución Satisfacción de la madre acompañante, en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Satisfacción de la madre acompañante					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	17.5	17.5	17.5
	Medio	12	15.0	15.0	32.5
	Alto	54	67.5	67.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

.Figura 7 .Frecuencia Satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

En la Tabla11 y Figura 7 se puede ver que, respecto a la variable Satisfacción de la madre acompañante, el 61.25% tiene un nivel alto, el 23.75% tiene un nivel medio, y el 15.00% tiene un nivel bajo en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Los datos procesados permitieron afirmar ante la hipótesis general que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de mayo

Discusión

Según los datos procesados se puede observar y apreciar en la tabla 11, que el resultado del valor “sig.” es de 0.00, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que la hipótesis general se afirma, que existe una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Calidad de atención y Satisfacción de la madre acompañante.

En la investigación realizada por Font (2014) muestran que la calidad de atención brindada por enfermería fue buena, por lo tanto la satisfacción de los pacientes fue favorable. Este resultado estaría demostrando que una buena calidad, la satisfacción será favorable.

En relación a la hipótesis específica primera es H_a : la dimensión técnico se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la tabla 12, me indica el valor de significancia que es 0.000 lo que indica que la dimensión técnico se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la investigación realizada por Laurenza (2013) muestran que los menores valores de inaceptabilidad se relacionan con la atención del médico, resultando insatisfacción en los pacientes.

La segunda hipótesis específica es la siguiente: H_a : la dimensión interpersonal se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la tabla 13, me indica el valor de significancia que es 0.000 lo que me indica que la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción de la madre acompañante. Según, Casildo (2016) en un estudio de investigación muestra que el profesional de enfermería brinda atención teniendo en cuenta los principios morales, virtudes, valores, asimismo cualidades como: educa, enseña, y escucha. Por lo tanto los familiares se encontraron satisfechos con la atención recibida siendo importante el buen trato.

La tercera hipótesis específica es la siguiente: H_a : la dimensión entorno se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la tabla 14, me indica el valor de significancia que es 0.000 lo que indica que la dimensión entorno se relaciona directamente con la satisfacción de la madre acompañante. En la investigación realizada por Loza (2015) muestra que el Servicio de Emergencias del Hospital Materno Infantil, no tiene capacidad para ser considerada un establecimiento del tercer nivel de atención porque que este servicio materno-infantil se encuentra unida al servicio de pediatría compartiendo todos sus recursos para la atención de ambas poblaciones, pero al mismo tiempo se puede rescatar que sus servicios son accesibles para una población urbana y rural debido a su ubicación geográfica estratégica.

Bibliografía

- Donabedian, A. (1993). *La investigación sobre la calidad de la atención médica. Revista salud y seguridad social del Instituto Mexicano de seguridad social*, México.
- Casildo, D. (2016). *Percepción del familiar acompañante sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia*
- Font, M., Eloísa, B., Torres, N., Budu en, Y. y Sánchez, A. (2014). *Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia*. MEDISAN vol.18 no.11 Santiago de Cuba.
- Laurenza, (2013). *en Argentina, realizó una investigación titulada Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente en el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud de Argentina*.
- Minsa. (1999). *Compendio del Curso de Capacitación para Evaluación de Establecimiento de Salud*. Lima, Perú.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (sf). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Madrid.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría – Hospital nacional Dos de Mayo, 2018							
Autor: Edith Violeta Pariona Aguilar							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2018?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en Emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018? ¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en Emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018? ¿Qué relación existe entre la dimensión confort de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en Emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del la madre acompañante de emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018. Determinar la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018. Determinar la relación que existe entre la dimensión confort de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del la madre acompañante en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018. Existe una relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018 Existe una relación entre la dimensión confort de la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p>	Variable 1: Calidad de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Dimensión técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • conocimiento • oportunidad • habilidad • consentimiento • tiempo • seguridad 	1,2, 3,4, 5,6	(4) Excelente (3) Bueno (2) Regular (1) Malo	Alto (50,74) Mediano (25,49) Bajo (1,24)
Dimensión interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo • Amabilidad • Empatía • Respeto • Escucha • Privacidad 	7,8,9 10,11 12.13 14.15 16,					
Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación apropiada • Limpieza • Comodidad • Ventilación • Equipos • Ambiente agradable 	17 18 19 20,21 22.23					

			Variable 2: Satisfacción de la madre acompañante				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Validez	<ul style="list-style-type: none"> Atención correcta Atención cálida Eficacia 	1,2 3,4 5,6 7,8,9, 10,11	(4) Excelente (3) Bueno (2) Regular (1) Malo	Alto (50,74) Mediano (25,49) Bajo (1,24)
Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del personal de salud Compromiso de madre acompañante 						
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental Método: Hipotético-Deductivo	Población: 80 Madres acompañantes	Variable 1: Calidad de atención Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Encuesta	DESCRIPTIVA: Se utilizara el paquete estadístico SPSS24. Para responder a los objetivos del estudio las tablas y gráficos de barras. INFERENCIAL: Se utilizara la prueba de normalidad y luego el Rho de Spearman para probar la hipótesis en estudio.				
		Variable 2: Satisfacción de la madre acompañante Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Encuesta					

Anexo 3. Autorización de la institución



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

MEMORANDO N° 514 -2018-DP-HNDM

A : Lic. Violeta **PARIONA AGUILAR**

ASUNTO : Sobre permiso para desarrollo de Trabajo de Investigación

REF. : SOLICITUD DE FECHA 23.07.2018
EXP. N°0748-18

FECHA : Lima, 24 de Julio del 2018

A través del presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente, y a la vez en atención al documento en referencia, comunicarle que esta Jefatura no tiene inconveniente, y se otorga el permiso para el desarrollo de su Trabajo de Investigación.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
Dr. Pedro SAN MARTIN HOWARD
C.M.P. 12493 R.N.E. 4476
Jefe del Departamento de Pediatría

C.c. Cargo (02)
Inés*Secretaría

www.minsa.gob.pe/h2demayo
hdosdemayo@hmins.gob.pe
hdosdemayo@hotmail.com

Parque "Historia de la Medicina Peruana"
s/n Alt. Cdra 13 Av. Grau- Cdo. Lima
Telef. 328-0028, 328-00-35
RUC: 20160388570
DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA - HNDM

Anexo 4 Instrumentos



CUESTIONARIO

DATOS GENERALES:

Edad de la madre acompañante: Años

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Estado civil: soltera () casada () conviviente ()

Tiempo de permanencia en emergencia: 1 a 2 días ()

3 a 4 días ()

Más de 5 días ()

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION					
Califique la importancia que usted le otorgue a la atención que usted recibió en el Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo. Utilice una escala numérica del 1 al 4.					
VALORES					
1	2	3	4		
Malo	Regular	Bueno	Excelente		
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
	DIMENSION: técnico				
1	El personal demuestra buena disposición para atender a su niño				
2	El personal de salud le explica en qué consiste el procedimiento al que va ser sometido su niño				
3	El personal de salud atiende a su niño oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta su niño.				
4	El personal de salud demuestra habilidad y destreza para solucionar las molestias de su niño.				
5	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento a su niño.				
6	El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atender a su niño				
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temores y preocupaciones				
8	El personal de salud le explica con palabras sencillas sobre la enfermedad de su niño				

9	El personal de salud pregunta y observa constantemente las necesidades de su niño durante la permanencia hospitalaria.				
	DIMENSION : Interpersonal				
10	El personal médico saluda al ingresar al ambiente				
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente				
12	El personal de salud se dirige con amabilidad				
13	El personal de salud llama a su niño por su nombre demostrando empatía				
14	El personal de salud trata con respeto				
15	El personal de salud se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones				
16	El personal de salud muestra preocupación por la privacidad de su niño				
	DIMENSION : Entorno				
17	Los carteles,letreros,del hospital fueron adecuados para la orientación para su llegada a emergencia de pediatría				
18	El ambiente de hospitalización es ordenado y limpio				
19	El hospital cuenta con baños limpios para las madres acompañantes				
20	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado para su niño				
21	El ambiente cuenta con buena iluminación y ventilación				
22	El servicio cuenta con equipos disponibles para la atención de su niño.				
23	La sala de espera y hospitalización son agradables, cuenta con TV para recibir sesiones educativas y/o entretenimiento durante la estancia hospitalaria.				

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA MADRE ACOMPAÑANTE					
Califique la importancia que usted le otorgue a la atención que usted espero recibir en el Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo. Utilice una escala numérica del 1 al 4					
VALORES					
1	2	3	4		
Malo	regular	Bueno	excelente		
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
DIMENSION: Validez					
1	Después de la atención recibida .Como considera usted el nivel de atención del personal de salud.				
2	El personal de salud realizo la atención de su hijo correctamente.				
3	Usted percibió que la atención recibida fue con calidez.				
4	Usted se sintió satisfecha con la atención brindada.				
5	Usted comprendió los resultados que le explico el profesional de los análisis de laboratorio que le realizaron a su hijo.				
6	Al alta comprendió las indicaciones que se les brindo por parte del personal profesional para el cuidado de su hijo en casa.				
DIMENSION : Lealtad		1	2	3	4
7	Se siente segura de que su hijo sea atendido con eficiencia en emergencia de pediatría de este hospital				
8	Consideraría volver a los servicios de emergencia de pediatría de este hospital para la atención de su hijo?				
9	Usted recibe charlas de salud mientras espera ser atendido?				
10	Usted se encuentra motivado por la atención que se le brindo a su hijo en emergencia de pediatría?				
11	En qué medida usted recomendaría a otras madres de su mismo caso a tratarse en emergencia de pediatría de este hospital?				

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 5. Cuadro de datos

	V1 CALIDAD DE ATENCIÓN																				V2 SATISFACCIÓN DE LA MADRE ACOMPAÑANTE																		
	D1										D2						D3				D1					D2													
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2	P 2 3	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1					
ENC 1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENC 2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	4	3	3	4	4	1	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4		
ENC 3	3	4	4	4	1	1	1	4	3	3	4	4	1	3	4	2	4	1	4	1	4	1	4	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
ENC 4	3	2	4	4	3	1	4	1	2	2	4	1	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
ENC 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	2	4	3	4	4	4	1	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
ENC 6	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	1	1	1	3	3	3	4	1	1	1	2	3	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
ENC 7	1	1	1	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	4	1	1	2	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1		
ENC 8	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	1	3	1	3	4	1	1	4	4	4	4	1	1		
ENC 9	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ENC 10	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4

ENC 11	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	
ENC 12	1	1	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4	4	
ENC 13	3	4	1	1	2	4	1	1	2	3	4	4	4	2	1	1	4	4	1	1	2	4	4	2	1	3	2	1	2	2	4	1	2	4	
ENC 14	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
ENC 15	2	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	
ENC 16	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
ENC 17	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
ENC 18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	3	1	1	4	1	3	1	3	2	1	1	2	1	1	
ENC 19	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	
ENC 20	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	3	4	3	4	3	3	
ENC 21	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	1	3	1	3	4	3	3	4	4	3	
ENC 22	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
ENC 23	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	4	4	2	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1
ENC 24	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	4	

ENC 25	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	3	4	1	3	1	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4	2	
ENC 26	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	1	1	1	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	1	1	1		
ENC 27	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4		
ENC 28	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	4	1	4	1	4	4	4	2	3	2	3	2	4	1	4	4	4		
ENC 29	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
ENC 30	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	3	1	3	2	4	1	2	4	1	4	1	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1		
ENC 31	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	1	
ENC 32	1	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4
ENC 33	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	3	3	4	3	1	4	4	4	
ENC 34	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	1	3	2	1		
ENC 35	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
ENC 36	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
ENC 37	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	4		
ENC 38	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	1	4	4	4		

ENC 39	3	4	4	1	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	
ENC 40	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
ENC 41	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	
ENC 42	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
ENC 43	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	1	1	4	4	
ENC 44	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3	
ENC 45	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4
ENC 46	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	1	4	3	3	
ENC 47	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	1	3	1	3	4	1	1	4	4	1	
ENC 48	4	3	3	3	1	1	1	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	4	1	4	1	1	3	4	3	1	1	1	2	1	1	
ENC 49	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
ENC 50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	1	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	
ENC 51	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
ENC 52	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	4	3	3	4	4	1	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	1	4	4	4	

ENC 53	3	4	4	4	1	1	1	4	3	3	4	4	1	3	4	2	4	1	4	1	4	1	4	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	
ENC 54	3	2	4	4	3	1	4	1	2	2	4	1	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
ENC 55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	2	4	3	4	4	4	1	3	1	3	4	3	3	4	4	3		
ENC 56	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	1	1	1	3	3	3	4	1	1	1	2	3	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
ENC 57	1	1	1	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	4	1	1	2	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1
ENC 58	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	1	3	1	3	4	1	1	4	4	4	1	
ENC 59	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
ENC 60	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	
ENC 61	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2
ENC 62	1	1	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4	4	4	
ENC 63	3	4	1	1	2	4	1	1	2	3	4	4	4	2	1	1	4	4	1	1	2	4	4	2	1	3	2	1	2	2	4	1	2	4	4	
ENC 64	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
ENC 65	2	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	
ENC 66	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

ENC 67	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4			
ENC 68	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	3	1	1	4	1	3	1	3	2	1	1	2	1	1		
ENC 69	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4		
ENC 70	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	3	4	3	4	3	3	
ENC 71	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	1	3	1	3	4	3	3	4	4	3	
ENC 72	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
ENC 73	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	4	4	2	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1
ENC 74	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	4	
ENC 75	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	3	4	1	3	1	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4	2	
ENC 76	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	1	1	1	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	1	1	1
ENC 77	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
ENC 78	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	4	1	4	1	4	4	4	2	3	2	3	2	4	1	4	4	4	4
ENC 79	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
ENC 80	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	3	1	3	2	4	1	2	4	1	4	1	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1

Anexo 6. Certificado de validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: TECNICO-CIENTIFICO.								
1	El personal demuestra buena disposición para atender a su niño	✓		✓		✓		
2	El personal de salud le explica en que consiste el procedimiento al que va ser sometido su niño	✓		✓		✓		
3	El personal de salud atiende a su niño oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta su niño.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud demuestra habilidad y destreza para solucionar las molestias de su niño.	✓		✓		✓		
4	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento a su niño.	✓		✓		✓		
6	El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atender a su niño	✓		✓		✓		
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temores y preocupaciones	✓		✓		✓		
8	El personal de salud le explica con palabras sencillas sobre la enfermedad de su niño	✓		✓		✓		
9	El personal de salud pregunta y observa constantemente las necesidades de su niño durante la permanencia hospitalaria.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : INTERPERSONAL								
10	El personal médico saluda al ingresar al ambiente	✓		✓		✓		
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente	✓		✓		✓		
12	El personal de salud se dirige con amabilidad	✓		✓		✓		
13	El personal de salud llama a su niño por su nombre demostrando empatía	✓		✓		✓		
14	El personal de salud trata con respeto	✓		✓		✓		
15	El personal de salud se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones	✓		✓		✓		
16	El personal de salud muestra preocupación por la privacidad de su niño	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : ENTORNO (CONFORT)								
17	Los carteles, letreros, del hospital fueron adecuados para la orientación para su llegada a emergencia de pediatría	✓		✓		✓		
18	El ambiente de emergencia de pediatría es ordenado y limpio	✓		✓		✓		
19	El hospital cuenta con baños limpios para las madres acompañantes	✓		✓		✓		
20	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado para su niño	✓		✓		✓		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE LA MADRE
ACOMPAÑANTE**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Después de la atención recibida considera que la atención de su hijo fue correctamente	✓		✓		✓		
2	Usted percibió que la atención recibida fue con calidez	✓		✓		✓		
3	Se siente satisfecha con la atención brindada	✓		✓		✓		
4	Comprendió los resultados de los análisis de laboratorio que le explico el profesional de salud.	✓		✓		✓		
5	Al alta comprendió las indicaciones para el cuidado de su hijo brindada por el profesional de salud.	✓		✓		✓		
6	Después de la atención recibida como considera usted el nivel de atención del personal de salud	✓		✓		✓		
DIMENSION LEALTAD								
7	Se siente segura de que su niño fue atendido con eficiencia en emergencia de pediatría del hospital.	✓		✓		✓		
8	Consideraría volver a los servicios de emergencia de pediatría del hospital para la atención de su hijo	✓		✓		✓		
9	Siente que a su niño le brindaron seguridad durante la permanencia hospitalaria del hospital.	✓		✓		✓		
10	Se encuentra motivada por la atención que le brindan a su hijo.	✓		✓		✓		
11	Recomendaría a otras madres de su mismo caso a tratarse en emergencia de pediatría de este hospital.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Janeí Anévalo Ipanagué

DNI: 40288982

Especialidad del validador: Metodóloga - Mg en Ciencias de la Educación Superior


13 de Junio del 2018


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: TECNICO-CIENTIFICO.								
1	El personal demuestra buena disposición para atender a su niño	✓		✓		✓		
2	El personal de salud le explica en que consiste el procedimiento al que va ser sometido su niño	✓		✓		✓		
3	El personal de salud atiende a su niño oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta su niño.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud demuestra habilidad y destreza para solucionar las molestias de su niño.	✓		✓		✓		
4	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento a su niño.	✓		✓		✓		
6	El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atender a su niño	✓		✓		✓		
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temores y preocupaciones	✓		✓		✓		
8	El personal de salud le explica con palabras sencillas sobre la enfermedad de su niño	✓		✓		✓		
9	El personal de salud pregunta y observa constantemente las necesidades de su niño durante la permanencia hospitalaria.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : INTERPERSONAL								
10	El personal médico saluda al ingresar al ambiente	✓		✓		✓		
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente	✓		✓		✓		
12	El personal de salud se dirige con amabilidad	✓		✓		✓		
13	El personal de salud llama a su niño por su nombre demostrando empatía	✓		✓		✓		
14	El personal de salud trata con respeto	✓		✓		✓		
15	El personal de salud se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones	✓		✓		✓		
16	El personal de salud muestra preocupación por la privacidad de su niño	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : ENTORNO (CONFORT)								
17	Los carteles, letreros, del hospital fueron adecuados para la orientación para su llegada a emergencia de pediatría	✓		✓		✓		
18	El ambiente de emergencia de pediatría es ordenado y limpio	✓		✓		✓		
19	El hospital cuenta con baños limpios para las madres acompañantes	✓		✓		✓		
20	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado para su niño	✓		✓		✓		



21	El ambiente de emergencia de pediatría cuenta con buena iluminación y ventilación	✓		✓		✓	
22	El servicio cuenta con equipos disponibles para la atención de su niño.	✓		✓		✓	
23	La sala de espera y hospitalización son agradables, cuenta con TV para recibir sesiones educativas y/o entretenimiento durante la estancia hospitalaria.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: _____ DNI: 16135402

Especialidad del validador: Metodólogo - Dr. Cisneros

13 de Junio del 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE LA MADRE ACOMPAÑANTE

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSION VALIDEZ	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		1	Después de la atención recibida considera que la atención de su hijo fue correctamente	✓		✓		
2	Usted percibió que la atención recibida fue con calidez	✓		✓		✓		
3	Se siente satisfecha con la atención brindada	✓		✓		✓		
4	Comprendió los resultados de los análisis de laboratorio que le explico el profesional de salud.	✓		✓		✓		
5	Al alta comprendió las indicaciones para el cuidado de su hijo brindada por el profesional de salud.	✓		✓		✓		
6	Después de la atención recibida como considera usted el nivel de atención del personal de salud	✓		✓		✓		
DIMENSION LEALTAD								
7	En qué medida se siente segura de que su niño sea atendido con eficiencia en emergencia de pediatría del hospital.	✓		✓		✓		
8	En que medida consideraría volver a los servicios de emergencia de pediatría del hospital para la atención de su hijo	✓		✓		✓		
9	Siente que a su niño le brindaron seguridad durante la permanencia hospitalaria del hospital.	✓		✓		✓		
10	Se encuentra motivada por la atención que le brindan a su hijo.	✓		✓		✓		
11	Recomendaría a otras madres de su mismo caso a tratarse en emergencia de pediatría de este hospital.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg:

DNI: 16735408

Especialidad del validador: Neofisiólogo - Dr. Cisneros

13 de Junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: TECNICO-CIENTIFICO.								
1	El personal demuestra buena disposición para atender a su niño	✓		✓		✓		
2	El personal de salud le explica en que consiste el procedimiento al que va ser sometido su niño	✓		✓		✓		
3	El personal de salud atiende a su niño oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta su niño.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud demuestra habilidad y destreza para solucionar las molestias de su niño.	✓		✓		✓		
4	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento a su niño.	✓		✓		✓		
6	El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atender a su niño	✓		✓		✓		
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temores y preocupaciones	✓		✓		✓		
8	El personal de salud le explica con palabras sencillas sobre la enfermedad de su niño	✓		✓		✓		
9	El personal de salud pregunta y observa constantemente las necesidades de su niño durante la permanencia hospitalaria.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : INTERPERSONAL								
10	El personal médico saluda al ingresar al ambiente	✓		✓		✓		
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente	✓		✓		✓		
12	El personal de salud se dirige con amabilidad	✓		✓		✓		
13	El personal de salud llama a su niño por su nombre demostrando empatía	✓		✓		✓		
14	El personal de salud trata con respeto	✓		✓		✓		
15	El personal de salud se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones	✓		✓		✓		
16	El personal de salud muestra preocupación por la privacidad de su niño	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : ENTORNO (CONFORT)								
17	Los carteles, letreros, del hospital fueron adecuados para la orientación para su llegada a emergencia de pediatría	✓		✓		✓		
18	El ambiente de emergencia de pediatría es ordenado y limpio	✓		✓		✓		
19	El hospital cuenta con baños limpios para las madres acompañantes	✓		✓		✓		
20	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado para su niño	✓		✓		✓		



21	El ambiente de emergencia de pediatría cuenta con buena iluminación y ventilación	✓		✓		✓	
22	El servicio cuenta con equipos disponibles para la atención de su niño.	✓		✓		✓	
23	La sala de espera y hospitalización son agradables, cuenta con TV para recibir sesiones educativas y/o entretenimiento durante la estancia hospitalaria.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Fier de Torres Sanchez DNI: 09104532

Especialidad del validador: Metodología

13 de Junio del 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE LA MADRE ACOMPAÑANTE

N°	DIMENSIONES / Items DIMENSION VALIDEZ	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Después de la atención recibida considera que la atención de su hijo fue correctamente	X		X		X		
2	Usted percibió que la atención recibida fue con calidez	X		X		X		
3	Se siente satisfecha con la atención brindada	X		X		X		
4	Comprendió los resultados de los análisis de laboratorio que le explico el profesional de salud.	X		X		X		
5	Al alta comprendió las indicaciones para el cuidado de su hijo brindada por el profesional de salud.	X		X		X		
6	Después de la atención recibida como considera usted el nivel de atención del personal de salud	X		X		X		
DIMENSION LEALTAD								
7	En qué medida se siente segura de que su niño sea atendido con eficiencia en emergencia de pediatría del hospital.	X		X		X		
8	En qué medida consideraría volver a los servicios de emergencia de pediatría del hospital para la atención de su hijo	X		X		X		
9	Siente que a su niño le brindaron seguridad durante la permanencia hospitalaria del hospital.	X		X		X		
10	Se encuentra motivada por la atención que le brindan a su hijo.	X		X		X		
11	Recomendaría a otras madres de su mismo caso a tratarse en emergencia de pediatría de este hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. DE ROSAS SANCHEZ A DNI: 09104533

Especialidad del validador:

13 de Junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (Solo los datos del que autoriza)

D.N.I.: 80000000

Domicilio: Av. ...

Teléfono: Fijo: ... Móvil: 981000000

E-mail: c.v.ace@ceia.cva.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

D Tesis de Pregrado

Facultad: ...

Escuela: ...

Carrera: ...

Título: ...

D Tesis de Posgrado

[X] Maestría

D Doctorado

Grado: ...

Mención: ...

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

... y ...

Título de la tesis:

... P... A... on... DC.S

Año de publicación: 2016

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[2] J

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

D

Firma: J. J. Guila

Fecha: 02-11-2016

1

11

Resumen de coincidencias X

23 %

UCUELA DE POSGRADO
 U IVIUIIWI CbA VAWJO

C: d idad de atención satisfacción de la madre acompaftante en
 emergencia de pediatría - Hospital **Nacional DosdeMayo,**
 2018

DSISPARA OPI'AIIEI GIADO ACADÉMICO DE:
 Milflra•Gedilnde•Senkln de la Salud

AJT RA:
 Br. Pariooa Amiilar, Edith, Violcla
 ASESORA.
 D111 nchcz guirre Flor d Maria
 SE! CION
 Ciencia médi
 LI D DI ' TIGA CIO

☑
 ✍
 =
 23
 ,r
 T
 0

- < >
- 1 Entregado a Universida... 13% >
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 2% >
Fuente de Int-
- 3 cybertesis.unmsm. edu... 2% >
Fuente de Imemet
- 4 repositorio.uas.edu.pe 1% >
Fuente de In, _
- 5 www.dspace.uce.edu.ec <1 % >
Fuenu, de 1meme1
- 6 Entregado a Universida_ <1 % >
Trabajo del estucba lte
- 7 Entregado a Universida• <1 % >
Trabajo del estud.,,te



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESLUELA pos 612 A.Do

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PARIONA A e. U/LA 12. EDI T FI VÍ CJ I CS R 19.

INFORME TITULADO:

C/9. (IDAD) 'DÉ- 'AICI- (V<'.IK'J 'i SAT' fí ó ce / o N .D e L. D) M A D I I. (:

ACOMPANANTE EN EMERGENCIA DE PEDIATRIA - HOSPITAL
NAZ/ O N A L D o. s J) C: M A y d / 1 0 / S.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA:- 2019 - P. 0 os. :i 8

NOTA OMENCIÓN: P. Pn° B A D o P o n. H / c. v o v u Á.


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018**" del (de la) estudiante **Edith Violeta Pariona Aguilar** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de agosto del 2018



Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533