



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención percibida de los Familiares
acompañantes de los Niños Hospitalizados en el
Hospital de Emergencias Pediátricas – 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORES:

Br. Luz Carbonero Piscoya

Br. Mileva Valenzuela Matamoros

ASESOR:

Mg. Jacinto Joaquín Vértiz Osore

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2015

A Dios, por permitirme lograr un proyecto más en mi vida. A mi madre por su inmenso amor. A mis hermanos por su apoyo incondicional.

Luz

A mis padres y hermanos por haberme brindado su apoyo y motivación constante desde el inicio hasta la ejecución de este trabajo, les dedico esta tesis con mucho amor y cariño.

Mileva

Agradecimiento

A Dios nuestro creador que nos protege y guía en cada etapa de nuestras vidas.

El mayor de los agradecimientos para nuestro querido profesor y asesor Mg. Joaquín Vértiz Osoreo quien con su gran paciencia y motivación nos guió en la ejecución de esta tesis.

Agradecimientos especiales para nuestros colegas del servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Pediátricas quienes constantemente colaboraron en nuestros cambios de turno, facilitándonos la puntual asistencia a la universidad.

A todas las personas que, de una u otra forma colaboraron con la realización de este trabajo.

Los Autores

Declaración de Autenticidad

Las autoras: Carbonero Piscocoya, Luz, con DNI N° 15428652 y Valenzuela Matamoros, Mileva con DNI N° 40501600, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Setiembre del 2014.



Br. Luz Carbonero Piscocoya
DNI N° 15428652



Br. Mileva Valenzuela Matamoros
DNI N° 40501600

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, presento a ustedes el proyecto de investigación: “calidad de atención percibida de los familiares acompañantes de los niños hospitalizados en el Hospital de Emergencias Pediátricas - 2014”.

El presente proyecto de investigación, es una inquietud personal y profesional, ya que como profesionales de la salud nos interesa conocer y destacar que la atención de calidad en salud no puede verse como algo aislado, sino como un factor dentro del proceso de producción del servicio, la calidad del trabajo en equipo y la necesidad de satisfacer las demandas de los usuarios de los servicios de salud. Durante la experiencia clínica en los servicios de hospitalización del Hospital de Emergencias Pediátricas se observa incumplimiento de los estándares de separación entre cuna y cuna, generando incomodidad entre los padres acompañantes y dificultando la ejecución del trabajo programado en el cuidado que se brinda al paciente, también suele existir quejas verbales y escritas sobre la atención del personal de salud realizadas por los usuarios externos, lo que deja entrever una problemática que refleja una organización en proceso de mejora, influyendo en la satisfacción e insatisfacción del paciente y repercutiendo en el impacto de la salud y bienestar de la población infantil. La finalidad es conocer la problemática y su dimensión real en el Hospital de Emergencias Pediátricas sobre la calidad de atención percibida de los familiares acompañantes.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

Los Autores.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la Calidad de Atención percibida de los familiares acompañantes de los niños hospitalizados en el Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014.

El diseño fue no experimental, enfoque cuantitativo tipo descriptivo de corte transversal. La muestra fue probabilística, constituida por 100 familiares acompañantes de los niños hospitalizados en el mes de junio del 2014. La técnica que se utilizó fue la Encuesta y el Instrumento fue el cuestionario de medida de la Calidad de atención de hospitalización en pediatría (Escala de Lickert modificada) compuesta por 25 ítems, cuyas dimensiones son: Confiabilidad, Empatía, Capacidad de respuesta y Aspectos tangibles. El diseño, planificación, ejecución y análisis de la investigación se realizó de 2013 a 2014.

Los resultados indicaron que 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.

Palabras Claves: Calidad de Atención Percibida, Hospital de Emergencias pediátricas, los familiares acompañantes de los niños hospitalizados.

Abstract

The research aimed to determine the perceived quality of care of parents of hospitalized children in the Pediatric Emergency Hospital during 2014.

The design was not experimental, descriptive quantitative approach of cross section. The sample was probabilistic, consisting of 100 parents of children hospitalized in June 2014. The technique used was the Survey and the instrument was a questionnaire for measuring the quality of inpatient care in pediatrics (Scale Lickert amended) consists of 25 questions, whose dimensions are: Reliability, Empathy, Responsiveness and tangible aspects. The design, planning, execution and analysis of the research was conducted from 2013 to 2014.

The results indicated that the total number of accompanying family members of hospitalized children 77% perceived reliability of the quality of care as 'good' and 23% as 'Regular' No one saw the Reliability and 'Bad'. 60% felt the empathy of the quality of care as 'Regular', 33% as 'good' and 7% perceived as 'bad', showing more in relatives of children hospitalized in the pediatric service. 66% felt the Responsiveness of the quality of care as 'good', 29% as 'Regular' and 5% perceived it as 'Poor', also evidenced in the service of Pediatrics. 99% perceived Tangible aspects of quality of care as 'Good' and only 1% as 'Regular'. No respondents perceived it as 'Poor'. Finally: 86% Quality of Care perceived as 'good', 12% as 'Regular' and only 2% perceived it as 'Poor', the same as were the service of Pediatrics at the Children's Emergency Hospital.

Keywords: Perceived Quality of Care, Hospital Pediatric Emergency parents of hospitalized children.

Índice

Dedicatorias	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Índice Tablas	x
Índice Figuras	xi
Anexos	xiii
Introducción	1
I. Problema de Investigación	
1. 1. Planteamiento del Problema	3
1. 2. Formulación del Problema	4
1. 3. Justificación	5
1. 4. Limitaciones	6
1. 5. Antecedentes	6
1. 6. Objetivos	13
1.6.1. General	13
1.6.2. Específicos	14
II Marco Teórico	
2.1. Calidad	16
2.1.1. Conceptos de calidad	16
2.1.2. Calidad de la Atención en Salud	17
2.1.3. Calidad de los Servicios	19
2.1.4. Dimensiones de la Calidad de Atención	20
2.1.5. Calidad de Servicio Percibida	21

2.1.6. Teoría que explica la Calidad de Servicio Percibida	22
2.1.7. Modelos de Evaluación de la Calidad de Servicio Percibida	22
2.5. Factores que intervienen en la Hospitalización del Paciente Pediátrico	26
2.5.1 Particularidades del Paciente Pediátrico	26
2.5.2 Características del Niño Hospitalizado	27
III. Marco Metodológico	
3.1. Hipótesis	30
3.2. Variable	30
3.2.1. Variable 1	30
3.3. Definición Conceptual	30
3.4. Definición Operacional	31
3.5. Tipo de Estudio	31
3.6. Diseño de Estudio	32
3.7. Población y Muestra	32
3.8. Método de Investigación	34
3.9. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
3.10. Métodos de Análisis de Datos	36
3.11. Validez y Confiabilidad del Instrumento	36
IV. Resultados	
4.1 Características Generales de la Población estudiada	39
4.2 Características Operacionales	44
V. Discusión	56
VI. Conclusiones	58
VII. Recomendaciones	59
VIII. Referencias Bibliográficas	60
Anexos	

Índice Tablas

Tabla 1:	Frecuencias de familiares acompañantes de los niños hospitalizados del Hospital de Emergencias Pediátricas, de acuerdo a la filiación y rango etario, 2014.	39
Tabla 2:	Frecuencias de niños de acuerdo al servicio en que se hospitalizaron y el tiempo que permaneció reportadas por sus familiares acompañantes del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014.	40
Tabla 3:	Frecuencias de niños de acuerdo al tipo de seguro y el tiempo que permanecieron hospitalizados reportadas por sus familiares acompañantes del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014.	42
Tabla 4:	Frecuencias de los niños de acuerdo al tipo de diagnóstico y el tiempo que permanecieron hospitalizados (días) reportados por sus familiares acompañantes del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014	43
Tabla 5:	Frecuencias de la Calidad de Atención según la dimensión confiabilidad de acuerdo al servicio donde permanecieron hospitalizados (días) los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014.	45
Tabla 6:	Frecuencias de la Calidad de Atención según la dimensión Empatía de acuerdo al servicio donde permanecieron hospitalizados (días) los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014.	47
Tabla 7:	Frecuencias de la Calidad de Atención según la dimensión Capacidad de Respuesta de acuerdo al servicio donde permanecieron hospitalizados los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014.	49
Tabla 8:	Frecuencias de la Calidad de Atención según la dimensión Aspectos Tangibles de acuerdo al servicio donde permanecieron hospitalizados los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014.	51
Tabla 9:	Frecuencias de la Calidad de Atención de acuerdo al servicio donde permanecieron hospitalizados los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014.	53

Índice de Figuras

- Figura 1: Distribución de frecuencias de familiares acompañantes de los niños hospitalizados del hospital de emergencias Pediátricas, de acuerdo a la filiación, 2014. 39
- Figura 2: Distribución de frecuencias de familiares acompañantes de los niños hospitalizados del hospital de emergencias Pediátricas, según rango etario, 2014. 40
- Figura 3: Distribución de frecuencias de los niños de acuerdo al servicio en que se hospitalizaron reportadas por sus familiares acompañantes del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 41
- Figura 4: Distribución de frecuencias de los niños hospitalizados de acuerdo al tipo de seguro reportadas por sus familiares acompañantes del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 42
- Figura 5: Distribución de frecuencias de los niños hospitalizados de acuerdo al tipo de diagnóstico reportadas por sus familiares acompañantes del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 43
- Figura 6: Distribución de las frecuencias de la Calidad de Atención según la dimensión confiabilidad de los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 44
- Figura 7: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención según la dimensión confiabilidad de acuerdo al servicio donde permanecieron hospitalizados los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 46
- Figura 8: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención según la dimensión Empatía de los familiares acompañantes de los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 47
- Figura 9: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención según la dimensión Empatía de acuerdo al servicio que permanecieron hospitalizados los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 48

- Figura 10: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención según la dimensión Capacidad de Respuesta de los familiares acompañantes de los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 48
- Figura 11: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención según la dimensión Capacidad de Respuesta de acuerdo al servicio que permanecieron hospitalizados los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 50
- Figura 12: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención según la dimensión Aspectos Tangibles de los familiares acompañantes de los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 50
- Figura 13: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención según la dimensión Aspectos Tangibles de acuerdo al servicio que permanecieron hospitalizados los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 52
- Figura 14: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención de los familiares acompañantes de los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 52
- Figura 15: Distribución de frecuencias de la Calidad de atención de acuerdo al servicio que permanecieron hospitalizados los niños del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2014. 54

Anexos

- Anexo 1: Matriz de Consistencia
- Anexo 2: Instrumentos de Toma de Datos
- Anexo 3: Validación de los expertos