



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el
servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial
Ferreñafe**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Mendoza López, Gustavo Adolfo (ORCID: 0000-0002-4404-0181)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A DIOS, por la fuerza y bendiciones a mi vida.

A mis padres Elio y René, a mi esposa Rosa María, por el amor, comprensión y apoyo incondicional que recibo.

A mis hijas Valeria Cristina, Camila Fernanda y Sofía Isabella, que son mi mayor motivación e impulso para salir adelante.

Gustavo Adolfo

Agradecimiento

A los docentes de la maestría, por sus enseñanzas y orientación a lo largo de todo este tiempo.

Al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe, por su apoyo en la realización del presente trabajo de investigación.

Autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre satisfacción de las madres y calidad de atención	22
Tabla 2	Relación entre satisfacción de las madres y dimensión técnico de la calidad de atención.....	23
Tabla 3	Relación entre satisfacción de las madres y dimensión interpersonal de la calidad de atención.....	24
Tabla 4	Relación entre satisfacción de las madres y dimensión entorno de la calidad de atención.....	25
Tabla 5	Prueba de Chi Cuadrado para contrastación de la Hipótesis General.....	26
Tabla 6	Prueba de Chi Cuadrado para contrastación de la Hipótesis Específica 1.....	27
Tabla 7	Prueba de Chi Cuadrado para contrastación de la Hipótesis Específica 2.....	28
Tabla 8	Prueba de Chi Cuadrado para contrastación de la Hipótesis Específica 3.....	29

Índice de figuras

Figura 1	Esquema de investigación.....	14
Figura 2	Fórmula para el muestreo.....	18

Resumen

La presente investigación titulada “Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021”, el objetivo general fue Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional; el diseño es no experimental y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 68 madres que acudieron con sus hijos al servicio de emergencia pediátrica, a quienes se aplicó dos cuestionarios previamente validados, el primero conformado por 22 ítems para la variable calidad de servicio y 26 ítems para la variable satisfacción del paciente. En la contratación de la hipótesis general se encontró al realizar la prueba de chi cuadrado que $p = 0.000$. Al ser $p < 0.05$, se concluyó que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, emergencia

Abstract

The present investigation entitled "Mothers' satisfaction with quality of care in the pediatric emergency service of the Hospital Referencial Ferreñafe 2021", the general objective was to determine the relationship between quality of care and mothers' satisfaction in the pediatric emergency service of the Hospital Referencial Ferreñafe 2021. The type of investigation is basic, the level of investigation is descriptive - correlational; the design is non-experimental and the approach is quantitative. The sample consisted of 68 mothers who attended the pediatric emergency service with their children, to whom two previously validated questionnaires were applied, the first consisting of 22 items for the quality of service variable and 26 items for the patient satisfaction variable. In contracting the general hypothesis, the chi-square test showed that $p = 0.000$. As $p < 0.05$, it was concluded that there is a significant relationship between quality of care and mothers' satisfaction in the pediatric emergency service of the Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Keywords: Quality, satisfaction, emergency

I. INTRODUCCIÓN

Satisfacción respecto a la atención en salud ha sido tema de múltiples investigaciones en el ámbito regional, nacional y mundial; esto debido a la vinculación tanto con el confort de las personas que hacen uso de ellas como la correlación respecto a eficiencia y calidad de las prestaciones ofertadas en salud.

Al ser frecuentemente la persona que reclama el acompañante del paciente, debe llevar a considerarlo como ente importante al momento de planear una atención de calidad. Siendo el área de Emergencia de todo establecimiento sanitario un ambiente que suele causar ansiedad y preocupación, va a derivar en la obligación de hacer partícipe al familiar de todo el proceso asistencial.

En cuanto a la cualidad de la asistencia de los nosocomios que pertenecen al Ministerio de Salud (MINSA) se evidencia en forma deficiente. Este inconveniente no sólo se presenta en Perú, debido a que la calidad de atención en naciones que cuentan con capitales bajos y/o medianos en todo el mundo no se considera adecuada, siendo por tanto una prioridad en la gestión del sector salud, teniendo como meta optimizar toda calidad de atención considerando el tema sanitario como tema que debe fomentarse y resguardar por parte de los gobiernos.

Calidad de atención comprende promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, involucra poder cuantificar y optimizar de manera permanente a través de brindar atención fundamentada en datos fehacientes que consideran las exigencias y predilección de quienes utilizan los servicios: usuarios, familias y sociedad.

Perú, al promulgar la Ley N° 29344 «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud», proclama la prerrogativa a la asistencia en salud con excelencia de manera apropiada que goza toda la colectividad que reside en área de nuestro país. El Gobierno del Perú procura que promotores y proveedores sanitarios estatales y particulares otorguen prestaciones de

excelencia ausente de discriminación a través del seguro de salud, el cual concede la accesibilidad a los diversos servicios en salud.

Siendo la calidad del servicio en toda entidad que brinda prestaciones en salud, asimismo, la satisfacción del usuario se estima un elemento clave de cualquier sistema de salud, por ello se demanda una atención de calidad, que cuente con estudios renovados conforme al progreso de la ciencia y tecnología, teniendo como propósito de complacer diversas exigencias que presenten sus usuarios.

A nivel de nuestro país, los establecimientos sanitarios que pertenecen al sector público y privado hacen frente a realidades muy parecidas y pese al empeño para ofrecer el óptimo servicio a los usuarios, continúan señalando insatisfacción en la atención recibida por ellos.

La atención del servicio de Emergencia en nuestro país constituye un componente esencial en cualquier sistema de salud. Entre las principales causas de insatisfacción en urgencias son los tiempos de espera en atenderse y comunicación con los pacientes y acompañantes. Así mismo la alteración del componente emocional (tanto del paciente como familiar) así como la aglomeración en los servicios de Emergencia se establece como problema en diversos países del mundo y variadas investigaciones señalan que disminuye la calidad de atención.

Por lo general las investigaciones relacionadas con satisfacción en los individuos que emplean los servicios sanitarios son considerados instrumentos útiles, permitiendo saber que concepto tienen los pacientes sobre los establecimientos de salud, lo que será tomado como un primer paso para realizar mejoras respecto a la calidad de la atención, y de este modo, generar un incremento en la satisfacción de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo antes señalado, el presente estudio planteó como pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y

satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021?

La importancia del trabajo de investigación en curso se basa en que permite conocer y determinar la satisfacción de las madres respecto a la atención en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe; asimismo, este estudio será de mucha utilidad para instaurar procesos de mejora en el servicio mencionado, lo que permitirá proporcionar una elevada calidad de atención e incrementará satisfacción respecto a las madres que asisten con sus hijos menores de edad.

Como objetivo principal se determinó la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Como objetivos específicos se planteó determinar la relación que existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021, determinar la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021 y, por último, determinar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Como hipótesis general: Existe una relación entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021. Como hipótesis específicas: Existe una relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021; Existe una relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021 y, finalmente, existe una relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Contamos con antecedentes transnacionales, nacionales y locales que servirán de referencias para elaborar el actual estudio de investigación.

Conde, C. I. (2020) en su investigación desarrollada en servicio de emergencia de un nosocomio pediátrico en Guayaquil - Ecuador trató determinar la relación entre calidad de atención con la satisfacción del usuario. Enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 168 usuarios. En esta investigación se concluyó que presenta correlación positiva alta (0.888) entre satisfacción del paciente con la calidad de atención, siendo dimensión elementos tangibles con mayor correlación positiva (0.870) y la dimensión comunicación la de menor correlación positiva (0.741).

Mbaakanyi et al (2020) en su estudio en el pabellón pediátrico de un hospital en Gaborne – Botswana buscaron precisar la satisfacción de los padres con la calidad de los cuidados otorgados a sus niños hospitalizados. El enfoque fue cuantitativo, la muestra fueron 250 padres. Se concluyó que los padres se encontraban disconformes con la atención recibida, siendo aseguramiento el que mayor insatisfacción generó (-0.137).

Theodros et al (2020) en su estudio en los centros de salud de Etiopía buscaron determinar la calidad de atención otorgada a los niños enfermos. El enfoque fue cuantitativo, la muestra fueron 1908 padres. Se concluyó que los padres percibieron una baja calidad de atención, siendo diagnóstico y tratamiento con más baja cifra porcentual (98.7%).

Ebilgahy et al (2019) en su investigación desarrollada en un área de cuidados intensivos pediátricos en un nosocomio en Mansura - Egipto buscaron precisar la satisfacción de las madres en relación a la atención brindada a sus hijos. Se usó enfoque cuantitativo, la muestra fueron 108 madres. Se concluyó que las progenitoras se sintieron satisfechas con los cuidados otorgados, siendo el mayor porcentaje de conformidad el cuidado y tratamiento por parte del personal (85%).

Esfandiari, R. y Shabestari, A. (2019) en su estudio en el ambiente de hospitalización pediátrica de un hospital de Arak – Irán buscaron determinar la

satisfacción de las madres con los cuidados hospitalarios de sus hijos. Se empleó un enfoque cuantitativo, la muestra fueron 600 madres. Se concluyó que las progenitoras se sintieron conformes con los cuidados brindados, siendo enfoque y tratamiento la que generó mayor satisfacción (significancia de 4.6 y desviación standard de 0.71).

Getasew, K. y Yosief, R. (2019) en su investigación en el área de hospitalización pediátrica de un hospital en Adis Abeba – Etiopía buscaron determinar la satisfacción de los padres respecto al cuidado de sus niños hospitalizados. El enfoque fue cuantitativo, la muestra fueron 224 padres. Se concluyó que la satisfacción de los padres fue de 59.8%.

Murrieta, L. E. (2019) en su estudio desarrollado en el ambiente del área de pediatría de un hospital de Guayaquil - Ecuador buscó determinar la satisfacción de los usuarios relacionada con la calidad en la atención. Enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 365 usuarios. En este estudio se halló que existe valores altos de conformidad, siendo la dimensión empatía la de más valor porcentual de satisfacción (79%) y la dimensión elementos tangibles la de menor porcentaje de satisfacción (47%).

Santana, J. C. (2019) en su investigación desarrollada en el área de neonatología de un hospital de Guayaquil - Ecuador buscó evaluar la satisfacción de los padres en función del servicio brindado. El enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 269 padres. En esta investigación se encontró que la calidad del servicio tuvo una media de 4.0 (buena), siendo la dimensión entorno con mayor promedio (4.1) y la dimensión técnico científica la de menor promedio (3.9); en relación a satisfacción tuvo una media de 4.1 (buena), siendo la dimensión entorno con mayor promedio (4.3) y la dimensión interpersonal la de menor promedio (4.0).

Chidiebere et al (2018) en su investigación en sala de emergencias infantiles en un hospital de Enugu – Nigeria buscaron evaluar la calidad del trabajo percibida por los acompañantes de los usuarios. El enfoque fue cuantitativo, la muestra fueron 83 padres. Se concluyó que los acompañantes percibieron una buena calidad del trabajo, presentando mayor porcentaje nivel de ruido moderado (83.1%).

Hemant, S. (2018) en su estudio en el área de cuidados intensivos de determinado nosocomio pediátrico de Albuquerque – Usa buscó determinar la satisfacción de los progenitores con los cuidados que sus hijos recibieron. Enfoque fue cuantitativo, la muestra fueron 295 padres. Se concluyó que los padres se encontraron satisfechos (82%) calidad del trabajo, presentando mayor porcentaje comunicación con los padres (60%).

Maggi, W.A. (2018) en su investigación desarrollada en servicio de emergencia pediátrica de un hospital de Guayaquil - Ecuador buscó evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada respecto a la satisfacción de los usuarios. El enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 357 padres. En esta investigación se concluyó que los usuarios reflejan principalmente insatisfacción, siendo la dimensión seguridad la de mayor insatisfacción (0.5933) y con menor insatisfacción se dio en la dimensión capacidad de respuesta (-0.162).

Mol et al (2018) en su estudio desarrollado en una unidad de cuidados intensivos pediátricos de Ciudad del Cabo – Sudáfrica buscaron determinar la satisfacción de los progenitores con la calidad de atención que sus hijos recibieron. Enfoque fue cuantitativo, la muestra fueron 100 padres. Se concluyó que los padres quedaron muy satisfechos, siendo actitud profesional con mayor puntuación media (5.77).

López, M. (2017) en su investigación desarrollada en el servicio de uci pediátrica de un hospital de Managua - Nicaragua buscó evaluar el grado de satisfacción en los padres o tutores, respecto a la calidad de atención. Enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 23 padres o tutores. En esta investigación se pudo concluir que el índice calidad del servicio es -0.05 (calidad buena), las dimensiones de calidad según expectativas son satisfactorias, siendo la dimensión seguridad la de mayor satisfacción (88.7%) y dimensiones de calidad según percepciones fueron satisfactorias, siendo la dimensión bienes tangibles la de mayor satisfacción (88.26%).

Innocenzo, M. y Macedo, G. (2017) en su investigación desarrollada en la sala de emergencias pediátricas de un hospital de Sao Paolo – Brasil buscó evaluar la satisfacción de los parientes de los pacientes en relación a la calidad de

atención. Enfoque empleado fue cuantitativo, la muestra fueron 300 familiares. Se encontró que los parientes de los pacientes pediátricos demostraron satisfacción con la calidad de atención brindada, siendo los conocimientos del personal de salud el que presentó mayor porcentaje de satisfacción (81.3%).

Boza, R. y Solano, E. (2016) en su investigación desarrollada en el servicio de uci de un hospital pediátrico de San José – Costa Rica buscó analizar el grado de satisfacción desde la percepción del cliente respecto a la atención en salud brindada. El enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 176 padres. En esta investigación se encontró que existe satisfacción con información recibida, siendo la dimensión competencia la de mayor satisfacción (93.1%) y la dimensión humanización la de menor satisfacción (28.4%).

Gambini, I. S. (2020) en su investigación desarrollada en los servicios de pediatría y neonatología de un hospital de Pasco - Perú buscó determinar la calidad de atención del personal sanitario, percibida a través del paciente. Enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 100 padres. En esta investigación se encontró en servicio de neonatología que la mayor calidad de atención se dio con la dimensión humana (46%) y la menor calidad de atención se dio respecto de la dimensión técnico científico (31%); a nivel del servicio pediatría halló que la mayor calidad de atención se dio con la dimensión humana (46%), siendo la menor calidad de atención se dio en la dimensión entorno (23%).

Ccoto, J. (2018) en su investigación desarrollada en servicio de consultorio externo pediatría de un nosocomio en Apurímac - Perú buscó establecer la vinculación entre la calidad de atención del servicio con el nivel de satisfacción de los clientes. Enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 386 usuarios. En esta investigación se encontró que grado de satisfacción global fue 54.3%. Las dimensiones de la calidad que presentaron elevado porcentaje en satisfacción eran Fiabilidad y Seguridad (61.5%). La dimensión de la calidad con menos valor porcentual de satisfacción fue Capacidad de Respuesta (37.2%).

Pariona, E. V. (2018) en su investigación en servicio de emergencia pediatría de nosocomio en Lima – Perú buscó determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre acompañante. Enfoque empleado

fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 80 madres acompañantes. Concluyó que calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante se correlacionan de forma muy alta (rho de spearman 0.907 y un índice de significancia de 0.000), siendo la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante las que presentan correlación con mayor rho de spearman (0.825) y la dimensión interpersonal y satisfacción de la madre acompañante quienes presentan correlación con menor rho de spearman (0.796).

Rios, C. M. y Calvo, C. A. (2018) en su investigación desarrollada en servicio de neonatología y pediatría de un hospital de Loreto – Perú buscó determinar si existe enlace entre calidad de atención del personal de salud y satisfacción familiar. Enfoque empleado fue cualicuantitativo, mientras que la muestra fue 63 familiares. Se concluyó que existe relación significativa (0.002) entre satisfacción del paciente con la calidad de atención, considerándose eficiente la calidad de atención del personal sanitario que brinda a estas familias (77,8%) y se estableció la satisfacción familiar en 66.7%.

Romero, M. A. (2021) en su investigación desarrollada a nivel del servicio de consultorio externo de pediatría de un policlínico de Chiclayo - Perú buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado con calidad de atención. Enfoque empleado fue cuantitativo, mientras que la muestra fueron 300 usuarios. En esta investigación se concluyó que el rango de satisfacción del usuario respecto a calidad de atención tuvo las dimensiones un promedio de 4 (levemente satisfecho); la dimensión aspectos tangibles mayor satisfacción generó (77.43%) y la dimensión fiabilidad mayor insatisfacción generó (70.28%).

Postigo, J. A. (2018) en su investigación desarrollada en servicio de consultorio externo pediatría de un nosocomio en Lambayeque - Perú buscó identificar la conexión presente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Presentó un enfoque fue cuantitativo, la muestra fue 78. En esta investigación se infirió que una buena parte de los clientes extrínsecos se perciben satisfechos con la calidad de atención, con una satisfacción global de 94.23%.

En relación a teorías de la calidad podemos mencionar las siguientes: Armand Vallin Feigenbaum: Elaboró la concepción de Control Total de la Calidad, es la idea que comprende a la entidad total e implica practicar actividades orientadas al cliente. Puntos importantes: calidad definida en relación a satisfacción al cliente; calidad es multidimensional, tiene que definirse comprensiblemente; los clientes presentan exigencias variables la calidad es cambiante (Bolaños, A., 2018).

De acuerdo a los principios en que se basa su doctrina, se tienen: Líder en calidad: la administración debe fundamentarse en un buen planeamiento preservando un empeño continuo orientado a calidad; Tecnología de calidad moderna: los conflictos sobre calidad no deben ser vistos únicamente en la división de calidad. Exige impulsar la unificación de cada uno de los participantes en el trámite para que valoren y provean novedosas tecnologías para satisfacción de los consumidores; Compromiso organizacional: debe realizarse una instrucción y un aliciente permanente para todo el destacamento de trabajo que intervienen en la entidad dentro del proceso (García y Monroy, 2017).

Vuori, H., evalúa la calidad desde el sector sanitario, señala que calidad, presenta 2 clases: a) calidad lógica presente en los procedimientos de elegir determinada resolución, b) la calidad óptima, la cual abarca en forma íntegra los procedimientos orientados a perfeccionar los logros de las prestaciones. Vuori asevera que la calidad tiene en cada eventualidad el margen brindado por las experiencias que se disponen. Es la valla para el cambio de los confines de la calidad. Una contribución valiosa que dio es el hallazgo de muchas categorías de clientes de los servicios (Molina et al, 2016).

Deming, Juran, y Crosby, personajes importantes respecto a la evolución de la "Gestión de la Calidad Total" (TCL) y "Mejoramiento Continuo de la Calidad" (MCC), patrones o planeamientos que a partir de la manufactura pasaron a integrarse al ámbito sanitario durante la temporada de los 80 en USA. Es considerado táctica de magnitud social ya que la finalidad que tiene es colmar la expectación y exigencias de los que emplean el servicio por medio del pacto del total institucional, implicando el involucramiento de los trabajadores y la optimización constante de los procedimientos y sus correlaciones (Pineda L., 2020).

Jesús Alberto Viveros Pérez en su Teoría de los 13 principios, señala que, si el íntegro de los trabajadores de una compañía cumplen los trece fundamentos enunciados en su teoría, la empresa podrá proceder a realizar su trabajo con la más grande eficiencia y calidad probables. Las reglas se señalan a continuación:

- ✓ Empezar a realizar las cosas óptimamente desde un inicio.
- ✓ Enfocarse en la satisfacción de los requerimientos del consumidor.
- ✓ Procurar arreglos a las dificultades en vez de excusarse.
- ✓ Conservar el optimismo.
- ✓ Lograr óptimos vínculos con los colaboradores.
- ✓ Llevar a cabo las labores en forma adecuada.
- ✓ Ser preciso.
- ✓ Conservar la amabilidad con los colaboradores de equipo.
- ✓ Señalar las propias equivocaciones y laborar para rectificarlos.
- ✓ Conservar la sencillez, de modo tal que se pueda aprender de otros.
- ✓ Ser minucioso en el orden y organización de los instrumentos de trabajo.
- ✓ Ser capaz de dar seguridad al resto del equipo.
- ✓ Hallar el modo más sencillo de hacer el propio trabajo (Rodríguez, 2018).

La Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros diseñaron la “Teoría de la calidad Total de los japoneses” (Kaizen), la cual señala que la filosofía de la calidad se enfoca en la calidad personal, posteriormente los resultados. Involucra el circuito E;H,R,A (estandarizar, hacer, revisar y actuar). Presenta un enfoque transversal, considerándose una adecuación del ciclo de Deming (Chacón y Rugel, 2018).

Trilogía de Juran: Juran desarrollo tres momentos que tienen que ser acatados para conseguir una mayor calidad probable en la totalidad de las organizaciones, las cuales son:

✓ Planificar la calidad: Para alcanzar los más óptimos logros, se tiene que laborar con antelación en los próximos considerandos: conocer quiénes son los usuarios y qué precisan de forma concreta, diseñar un artículo que atienda esos requerimientos, planificar cómo se va a efectuar ese mecanismo, y notificar este proyecto a la unidad responsable de elaborarlo.

✓ Control de calidad: después de planificado la totalidad del procedimiento de elaboración del artículo se debe verificar que se está efectuando del modo destacado. En este sentido, hay que tomar en consideración: valorar la conducta del artículo en el orbe verdadero, cotejarlo con las precisiones preliminares, y laborar para erradicar las desigualdades.

✓ Mejora de la calidad: vinculado con el concepto del perfeccionamiento continuo, inmediatamente después que se haya elaborado un artículo se deben implementar una secuencia de etapas para asegurar que en otra oportunidad el procedimiento vaya a ser todavía más eficiente. Estas etapas son: producir la estructura que conceda el perfeccionamiento, precisar partes específicas en los que es posible que ocurra el incremento de la calidad, conferir una unidad de experimentados a esta labor, y suministrarles la totalidad de bienes e instrucción que sea capaz de precisar para conducir la calidad del artículo producido al grado más alto (Díaz y Muñoz, 2020).

De todas estas teorías, la que se está relacionada con el presente trabajo es la teoría de Control Total de Armand Vallin Feigenbaum, que precisa la correlación entre calidad y satisfacción del cliente (una se expresa con respecto de la otra) y plantea que la calidad no es unidimensional, lo que está establecido en el número de dimensiones de las variables en estudio.

Avedis Donabedian (1980) señala 3 dimensiones de la calidad de atención en salud: técnico, interpersonal, entorno.

Dimensión Técnico: manifestación de la correlación de la prestación que se da con los progresos de la ciencia y la instrucción de los trabajadores, involucra la realización y acatamiento del íntegro de los métodos por medio de pericia (Pino, 2014).

Ejecución de conocimiento y tecnicidad de la medicina y de otros conocimientos en salud para hacer frente al trastorno sanitario que pueda presentar la persona (Santamaría et al, 2018).

De acuerdo a los indicadores se consideran: Disponibilidad: disposición para actuar, con uno y con los demás; Conocimiento: competencia de conseguir información sobre diversas materias. Oportunidad: permite que suceda en un periodo con intención y mientras convenga. Habilidad: habilidad, destreza, capacidad para desempeñar un encargo. Consentimiento informado: momento en que los usuarios suscriben un escrito que se autoriza de manera voluntaria en colaborar en el proceso, valuaciones y/o estudios a favor de su bienestar. Tiempo: vigencia de los asuntos o labores realizadas. Seguridad: vigilancia de daños o acontecimientos. Información completa: provisión de temas tanto reales como adecuados que sean entendibles (Pariona, 2018).

Dimensión Interpersonal: forma de direccionar la relación personal con el paciente, debe darse conforme a principios morales, éticos, bioéticos y convenciones sociales, expectativas y necesidades del paciente (García, 2018). Se relaciona con la percepción de la calidad del proceso de interacción personal de salud - pacientes (García, P. y Breijo, C., 2015).

Los indicadores considerados: Saludo: gesto del individuo al relacionarse con otra persona demostrando gentileza y consideración. Amabilidad: comportamiento del individuo que lo distingue por ser considerado, afectuoso y generoso. Empatía: capacidad del individuo para entender las emociones de la gente y colocarse en su lugar. Respeto: estimación por otro individuo con potestad, apreciando de su tradición y características propias de manera individual. Escucha: actitud de la persona para escuchar al que se expresa de manera verbal. Privacidad: sentimiento del individuo de mantenerse comedido (Pariona, 2018).

Dimensión Entorno: tiene presente factores implicados en la relación interpersonal médico-paciente (sala de espera agradable, local de evaluación con buena temperatura, buena alimentación y otras que repercuten en la satisfacción y bienestar del usuario) (Manrique et al, 2018). Describe particularidades como la antesala acogedora y agradable, un ambiente de

evaluación individual con adecuada aireación y alumbrado, ropa de cama limpia, etc (Cabañas, 1994).

Los indicadores considerados son: Ubicación oportuna: lugar para efectuar una acción precisa. Limpieza: acción de descartar suciedad, limpieza de ambiente y persona. Comodidad: conglomerado de situaciones que rodea al individuo y le permite estar a gusto. Ventilación: ingreso de aire desde un ambiente externo. Equipos: recursos materiales, aparatos usados para atender a las personas que cuenta una organización. Ambiente agradable: área acogedora donde el paciente se siente satisfecho (Pariona, 2018).

Kotler y Armstrong (2004) señalan 2 dimensiones medibles en satisfacción del usuario: La validez y la lealtad. La validez se precisa como rasgo importante de la prestación que otorga el galeno de una forma adecuada y efectiva, adicionalmente de la habilidad de conseguir el resultado deseado o esperado de conformidad con la expectativa del paciente (Redhead, 2015). La validación es el procedimiento por el cual el examinador que elabora cuestionarios consigue una demostración para sostener sus deducciones. El procedimiento de autenticación necesita investigación experimental orientado a recopilar la demostración solicitada (Cronbach, 1971, citado en Redhead, 2015).

Los indicadores considerados son: Atención correcta y cálida: grupo de procedimientos a través de los cuales se concretiza suministro de servicios y asistencias sanitarias a un individuo, grupo familiar, comunidad y/o población de forma adecuada y manera afectuosa. Eficacia: manifestación de la consecuencia de cierta acción teniendo como objetivo perfeccionar la atención, apunta a qué tan bien funcionan los servicios y cómo comprometen la salud.

La lealtad se da una vez que los empleados que brindan prestaciones sanitarias logran formar interacciones con los usuarios por tanto pueda derivar en una conexión resistente originando regreso constantemente y disfrute de servicios (Pariona, 2018).

Los indicadores considerados son: Cumplimiento del personal de salud: estado que el personal sanitario está conforme con las normas, instauradas. Compromiso de las madres: capacidad de las madres de concientizarse de la valía que tiene acatar las indicaciones en salud a su menor.

III. METODOLOGÍA

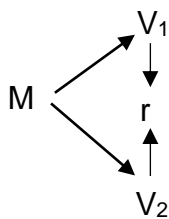
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Básica, por cuanto es un procedimiento que lleva al hallazgo de información nueva sin necesidad de surtir impactos de ejecución o por encima de ésta. El objetivo fundamental es la producción de conocimiento para perfeccionar la información científica (Mejía, 2016).

Diseño: Cuantitativo caracterizado por ser el procedimiento formal, imparcial, sistemático, seguro, usándose indicadores numéricos para conseguir un informe; No experimental por cuánto las variables no han sido manipuladas deliberadamente, se aprecian los eventos del mismo modo que se presentan en su entorno natural para posteriormente evaluarlos (Cadena et al, 2017); Correlacional debido a que se estudió tipo de asociación de ambas variables (satisfacción de las madres y calidad de la atención) y Transversal porque se reúnen datos en un momento dado de tiempo y su finalidad es evaluar su repercusión o interrelación en un tiempo determinado (Monje, 2011).

Figura 1:

Esquema de investigación:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Variable independiente

V₂ = Variable dependiente

r = Correlación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables de estudio: Calidad de la atención y satisfacción

Variable Independiente: Calidad de la atención

Definición Conceptual: Avedis Donabedian (1980), precisa la calidad en salud como la clase de cuidado que tiene como expectativa incrementar el bienestar del cliente, teniendo en consideración el recuento de beneficios y pérdidas relacionadas con todas los componentes del procedimiento de atención (Robledo et al, 2012).

Luft & Hunt (2012) estiman que la calidad de los nosocomios del ámbito público se fija en el nivel debido al cual los procedimientos intrínsecos de asistencia sanitaria consiguen incrementar la posibilidad de logros esperados en los usuarios y disminuye la posibilidad de los logros no esperados”, fundamentándose en forma específica en la calidad y profesionalidad de los galenos, que llegaría a asociarse con la calidad laboral del equipo colaborador citado con anterioridad (Fariño et al, 2018).

Para Ruelas y Querol (1994) la calidad es un rasgo de la prestación sanitaria que puede presentarse en distintos grados. “La buena calidad” precisa como la consecución de las elevadas utilidades probables en la atención médica con los riesgos mínimos para el usuario. Estos altos beneficios posibles son definidos a su vez dependiendo de lo que se pueda alcanzar en relación con los medios para proveer la prestación, y con los valores sociales predominantes (Díaz, 2014).

Héctor Gerardo Aguirre (2004) destaca que la calidad de la atención de los galenos implica brindar un servicio sanitario al cliente con idoneidad, en concordancia con la formación médica y normas morales actuales, que conceda colmar sus requerimientos de salud y su expectación (Garcé, 2019).

Lenis y Manrique (2015) reconocen el término calidad como un proceso y estrategia de mejoramiento continuo, puede verse de 2 perspectivas: Objetiva, que tiene su base en los aspectos técnicos y estructurales de la organización; y Subjetiva, que queda explícita en la capacidad que poseen los consumidores

para juzgar los servicios que reciben, donde exponen, develan satisfacción o insatisfacción (Zambrano y Vera, 2020).

OMS (2020) recalca que la calidad de la atención es el nivel en que las prestaciones sanitarias para las personas y agrupaciones poblacionales crece la probabilidad de conseguir logros en salud adecuados y se acomodan a juicios de expertos que se basan en información evidente. Este concepto de calidad de la atención comprende la promoción, la prevención, la terapéutica, la rehabilitación y la atenuación, e involucra que la calidad de la atención puede estimarse y perfeccionarse constantemente a través del servicio de una prestación basada en estadística probatorias teniendo en mente las exigencias y prioridades de los clientes de las organizaciones: usuarios, grupos familiares y colectividades (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Definición operacional: Calidad de la atención es la atención que reciben los pacientes que ingresan al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe, en que los medios que se emplee permitirán lograr las posibles mejoras en la salud.

Se medirá a través de un cuestionario tipo Likert en base a tres dimensiones: técnico, interpersonal y entorno con sus indicadores e ítems, usando valores (1) malo, (2) regular, (3) bueno, y (4) excelente.

Variable Dependiente: Satisfacción de las madres

Definición conceptual: Pascoe G. (1983) concibe la satisfacción como la calificación que efectúa el usuario relacionado a la atención percibida de parte del personal sanitario, está definida por su impresión propia tanto cognoscitivo como afectivo. Por lo tanto, la satisfacción no solo está supeditada a la calidad de servicio, sino, del acatamiento de los intereses del beneficiario (Ortega et al, 2019).

Atalaya M. (1995) precisa que la satisfacción es un evento que no se presenta en forma intangible, además está enlazada con características objetivas que en forma directa comprometen al cliente en su apreciación (Bravo, 2017).

Agudelo D. et al (2005) señalaron que la definición de satisfacción del cliente se sustenta en la disparidad entre la expectativa del cliente y la impresión de las asistencias que ha obtenido. De tal forma las apreciaciones personales asociadas de las expectativas precedentes conforman la manifestación de la calidad del servicio (Lobo et al, 2016).

Satorres (2018) señala que satisfacción es una apreciación favorable pero temporal, emocional-cognoscitivo, de una trayectoria de consumidor (Chacón y Rugel, 2018).

Chercover R. (2020) define la Satisfacción como magnitud en que la atención en salud y sus derivados cubren la expectativa razonable de los clientes (Océano Medicina, 2020).

Definición operacional: Percepción del paciente sobre la atención de salud que recibe en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe. Se medirá por un cuestionario tipo Lickert partiendo de sus dos dimensiones: validez y lealtad, todos ellos con sus indicadores y sus pertinentes ítems, empleando valores (1) malo, (2) regular, (3) bueno, (4) excelente.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población en este trabajo de investigación estuvo conformada por madres de pacientes que fueron atendidos en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe durante el último mes (Setiembre del 2021), siendo un total de 124 personas.

Se consideran como criterios de inclusión: Madres con 18 años a más; Madres que desearon participar voluntariamente en el estudio y Madres que no presentaban trastornos de salud mental.

Se consideran como criterios de exclusión: Madres que acuden con sus menores hijos para atención por emergencia que no sea pediatría; Padres que acuden con sus menores hijos para atención por emergencia pediátrica.

Muestra

Para ello se recurrió a la fórmula para cálculo del tamaño de la muestra para una población finita, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 8%, obteniéndose un total de 68 madres a entrevistar (Rendón y Villasís, 2017).

Muestreo

Probabilístico del tipo aleatorio sistemático, en el cual la primera unidad de análisis se escoge fortuitamente; las siguientes unidades se eligen, sistemáticamente, en base a la Razón de muestreo (k) hasta completar la muestra (Hernández, 2019).

Figura 2:

Fórmula para el muestreo

$$K = \frac{N}{n}$$

N = tamaño de la población

n = tamaño de la muestra

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La Técnica de investigación utilizada en el trabajo de investigación en curso fue una encuesta mientras que el Instrumento de recolección de datos empleado fue un cuestionario, que por medio de interrogantes pertinentemente planteadas fue de aplicación a los individuos que conforman este estudio, que son las madres que acuden con sus hijos al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe. Se escogió la encuesta al ser la técnica de investigación fundamentada en las respuestas obtenidas por una muestra significativa de determinada población, lo que permitió saber las ideas que tienen respecto de calidad de atención ofrecida por el trabajador de salud, así como también valorar la satisfacción que presentan.

La elaboración del cuestionario en relación a la variable calidad de atención se compone de 23 ítems aplicada en 3 dimensiones: Técnico (9 ítems),

Interpersonal (7 ítems) y Entorno (7 ítems). Además, la elaboración del cuestionario en relación a la variable Satisfacción de las madres, se compone de 11 ítems en la cual está constituida por 2 dimensiones: Validez (6 ítems) y Lealtad (5 ítems). Para una y otra de las variables se ejecutó el cuestionario de acuerdo a la escala de Likert: Malo 1, Regular 2, Bueno 3, Excelente 4.

Validez

El instrumento a usar para conseguir la manifestación será el cuestionario de Pariona E. V. (2018), el cuál ha sido validado por juicios de expertos (03 metodólogos, 02 magister y 01 doctor en ciencias), quienes hicieron la validez del contenido y establecieron que los instrumentos respetaban los presentes indicadores: pertinencia, relevancia y claridad.

Confiabilidad

La confiabilidad que presentaron los instrumentos de medición se aplicó tomando presente el Alfa de Cronbach, para ello se empleó la fórmula donde se establece el nivel de consistencia y precisión. Así pues los valores para la confiabilidad son: 0.81 a 1.00 para muy alta, 0.61 a 0.80 para alta, 0.41 a 0.60 para moderada, 0.21 a 0.40 para baja y 0.01 a 0.20 para muy baja

En relación al resultado del instrumento que estima la Calidad de atención se halló que el Alfa de Cronbach fue 0.854, por tanto, se pudo determinar en relación al instrumento que se aplicó para el estudio como de confiabilidad muy alta.

En relación al resultado del instrumento que estima la Satisfacción de las madres se encontró que el Alfa de Cronbach fue 0.84, por tanto, se pudo determinar en relación al instrumento que se aplicó para el estudio es de confiabilidad muy alta.

3.5. Procedimientos

Se gestionó la autorización por medio de una solicitud destinada al director del Hospital Referencial Ferreñafe, anexando la sinopsis del informe académico. Luego de tener la autorización se procedió aplicar el cuestionario a la madre acompañante que acudía al servicio de emergencia pediátrica con su

menor hijo (con los criterios de inclusión establecidos), luego de tener su consentimiento para su participación, previo al alta del menor. Dichos cuestionarios se aplicaron diariamente de lunes a domingo en sus 3 turnos (mañana, tarde y noche) durante el mes de Noviembre, en la emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe, hasta alcanzar la muestra.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación se hizo uso de estadísticas descriptivas, realizándose análisis de los datos empleando las estadísticas mencionadas, para hallar frecuencias y porcentajes según los objetivos del estudio. Respecto al análisis de los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27.

Se empleó el método estadístico Chi Cuadrado para diferir el resultado con un nivel de significancia o confiabilidad del 95% y con un margen de error del 5%.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos nos llevan a comprender con total confianza que investigación y ética no se pueden percibir apartadamente ya que en realidad es posible indicar que una investigación que no tiene consistencia tanto científica como ética no puede ser considerado un trabajo de investigación, puesto que puede poner a los participantes de la investigación, a los que colaboran y a quienes investigan a peligros e inconvenientes innecesarios.

Para garantizar la calidad ética en nuestro actual estudio se tomó en consideración diversos documentos, como son:

Código de Núremberg (1947): establece de manera estricta la consideración por los derechos de las personas que toman parte de la investigación.

- Declaración de Helsinki (2008): señala que los intereses de los participantes en las investigaciones deben ser prioritarios.

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976): avala el respeto por los derechos humanos.

- Informe Belmont (1979): los principios éticos deben dirigir toda investigación, siendo estos la consideración por los seres humanos, principio de beneficencia y principio de justicia.

- Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo (2020): toda investigación debe regirse por los principios éticos de autonomía, beneficencia, competencia profesional y científica, cuidado del medio ambiente y biodiversidad, integridad humana, justicia, libertad, no maleficencia, probidad, respeto de la propiedad intelectual, responsabilidad, transparencia y precaución.

Es por eso que en este estudio de investigación se tomó en consideración los principios éticos, empezando por el principio de Autonomía, donde los individuos que intervinieron en la investigación pudieron elegir continuar en la misma o retirarse en el momento que deseen, respetando de manera irrestricta su libre albedrío.

El principio de Beneficencia es otro de los principios considerados, tratando en forma general de buscar el bienestar para las personas participantes del estudio. Así mismo los resultantes que se consiguieron beneficiaron a los investigados, ya que se tomarán los actos correctivos que mejorará la calidad de la atención.

El principio de No maleficencia se ha tomado en cuenta, puesto que nunca se buscó comprometer la integridad física (ya que no se sometió a algún procedimiento a los encuestados) y psicológica (las preguntas que se plantearon a los entrevistados no comprometieron su estabilidad mental).

El principio de Justicia está también incluido, considerando por igual a los participantes de la presente investigación sin discriminación de algún tipo ni tampoco preferencia o exclusión, lo que permitió que el estudio se desenvuelva del mejor modo posible.

IV. RESULTADOS

Los resultados se fundamentaron en las encuestas aplicadas a las madres que acudieron con sus menores hijos al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe, constituyendo un total de 68 encuestadas. Para la contrastación de las hipótesis se usó la prueba estadística no paramétrica chi-cuadrado. El nivel de significancia de determinación del proceso es del 95% de confianza con un margen de error del 5%.

Tabla 1

Relación entre Satisfacción de las Madres y Calidad de Atención

Calidad de Atención	Baja		Satisfacción de las Madres				Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	29	100.0	0	0.0	0	0.0	29	42.6
Media	0	0.0	12	75.0	5	21.7	17	25.0
Alta	0	0.0	4	25.0	18	78.3	22	32.4
Total	29	100.0	16	100.0	23	100.0	68	100.0

Nota. Se puede apreciar que las madres que presentaron un nivel bajo de satisfacción percibieron una calidad de atención baja (42.6%), las madres que presentaron un nivel medio de satisfacción percibieron una calidad de atención media (25.0%) y las madres que presentaron un nivel alto de satisfacción percibieron una calidad de atención alta (32.4%) en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Tabla 2*Relación Satisfacción de Madres y Dimensión Técnico de Calidad de Atención*

Dimensión Técnico	Baja		Satisfacción de las madres				Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Baja	29	100.0	0	0.0	1	4.3	30	44.1
Media	0	0.0	10	62.5	0	0.0	10	14.7
Alta	0	0.0	6	37.5	22	95.7	28	41.2
Total	29	100.0	16	100.0	23	100.0	68	100.0

Nota. Se puede apreciar que las madres que presentaron un nivel bajo de satisfacción percibieron un nivel bajo en la dimensión técnico de la calidad de atención (44.1%), las madres que presentaron un nivel medio de satisfacción notaron un nivel medio en la dimensión técnico de la calidad de atención (14.7%) y las madres que presentaron un nivel alto de satisfacción percibieron un nivel alto en la dimensión técnico de la calidad de atención (41.2%) en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Tabla 3

Relación Satisfacción Madres y Dimensión Interpersonal de Calidad de Atención

Dimensión Interpersonal	Satisfacción de las madres							
	Baja		Media		Alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	29	100.0	1	6.3	1	4.3	31	45.6
Media	0	0.0	11	68.8	4	17.4	15	22.1
Alta	0	0.0	4	25.0	18	78.3	22	32.4
Total	29	100.0	16	100.0	23	100.0	68	100.0

Nota. Se puede apreciar que las madres que presentaron un nivel bajo de satisfacción percibieron un nivel bajo en la dimensión interpersonal de la calidad de atención (45.6%), las madres que presentaron un nivel medio de satisfacción percibieron un nivel medio en la dimensión interpersonal de la calidad de atención (22.1%) y las madres que presentaron un nivel alto de satisfacción percibieron un nivel alto en la dimensión interpersonal de la calidad de atención (32.4%) en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Tabla 4

Relación Satisfacción Madres y la Dimensión Entorno de la Calidad de Atención

Dimensión Entorno	Satisfacción de las madres							
	Baja		Media		Alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	29	100.0	3	18.8	5	21.7	37	54.4
Media	0	0.0	13	81.3	0	0.0	13	19.1
Alta	0	0.0	0	0.0	18	78.3	18	26.5
Total	29	100.0	16	100.0	23	100.0	68	100.0

Nota. Se puede apreciar que las madres que presentaron un nivel bajo de satisfacción percibieron un nivel bajo en la dimensión entorno de la calidad de atención (54.4%), las madres que presentaron un nivel medio de satisfacción percibieron un nivel medio en la dimensión entorno de la calidad de atención (19.1%) y las madres que presentaron un nivel alto de satisfacción percibieron un nivel alto en la dimensión entorno de la calidad de atención (26.5%) en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Tabla 5

Prueba de Chi-Cuadrado para Contrastación de la Hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	96,902 ^a	4	0.000

Nota. Se observa al realizar la prueba chi-cuadrado que $p = 0.000$. Al ser $p < 0.05$ concluimos que no existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis alternativa del trabajo de investigación; es decir existe una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Tabla 6

Prueba de chi-cuadrado para Contrastación de la Hipótesis Específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	96,902 ^a	4	0.000

Nota. Se observa al realizar la prueba chi-cuadrado que $p= 0.000$. Al ser $p<0.05$, concluimos que no existen evidencias suficientes como para rechazar la hipótesis de trabajo, es decir existe relación significativa entre la dimensión técnico de la calidad de atención y la satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Tabla 7

Prueba de chi-cuadrado para Contrastación de la Hipótesis Específica 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	79,915 ^a	4	0.000

Nota. Se observa al realizar la prueba chi-cuadrado que $p= 0.000$. Al ser $p<0.05$, concluimos que no existen evidencias suficientes como para rechazar la hipótesis de trabajo, es decir existe relación significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

Tabla 8

Prueba de chi-cuadrado para Contrastación de la Hipótesis Específica 3

	Valor	gl	Sig.asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	96,796 ^a	4	0.000

Nota. Se observa al realizar la prueba chi-cuadrado que $p= 0.000$. Al ser $p<0.05$, concluimos que no existen evidencias suficientes como para rechazar la hipótesis de trabajo, es decir existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

V. DISCUSIÓN

La atención que exige toda madre que acude con su menor hijo a un establecimiento de salud cada vez es más exigente, buscando altos niveles de calidad en la misma que brinde completa satisfacción y conformidad con la asistencia sanitaria. Por tal motivo la presente investigación buscó estudiar la satisfacción de las madres y calidad de atención que reciben sus hijos en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe.

Se planteó como Hipótesis general que existe una relación entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021. Dicha hipótesis ha podido ser corroborada, ya que los resultados conseguidos permiten afirmar que hay una relación significativa entre una y otra variable, al ser el p valor calculado igual a 0.000 ($p < 0.05$).

Este resultado coincide con lo hallado en las investigaciones de:

✓ Conde (2020): encontró una correlación positiva entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención, presentando una significancia estadística de 0.000 ($p < 0.05$).

✓ Santana (2019): encontró una correlación positiva entre la satisfacción de los padres y la calidad de atención, presentando una significancia estadística de 0.000 ($p < 0.05$).

✓ Pariona (2018): encontró una relación alta entre la satisfacción de la madre con la calidad de atención, con una significancia estadística de 0.000 ($p < 0.05$).

✓ Ríos y Calvo (2018), quienes hallaron que la calidad de atención del personal sanitario se encuentra relacionado significativamente a la satisfacción del familiar, con significancia estadística de $p < 0.05$.

Así también en los estudios realizados por Romero, M. A. (2021), Gambini, I. S. (2020), Murrieta, L. E. (2019), Maggi, W.A. (2018), Ccoto, J. (2018), Postigo, J. A. (2018), López, M. (2017), Boza, R. y Solano, E. (2016)

concluyeron que, si mayor es la calidad de atención otorgada, más será la satisfacción que se presente.

Estos hallazgos son corroborados por las teorías de Armand Vallin Feigenbaum (Control Total de la Calidad) y Jesús Alberto Viveros Pérez (Teoría de los 13 principios) las cuáles señalan que al adoptar la organización los puntos que sus teorías plantean (que incluye enfocarse en la satisfacción del cliente) llevarían a una mejoría en la calidad de sus resultados.

Estas similitudes halladas entre el presente trabajo de investigación y los otros estudios presentados permiten reafirmar que la calidad de atención brindada en toda entidad prestadora de servicios de salud influye de una manera directa en la satisfacción no sólo de la persona que recibe dicha atención sino también en las personas acompañantes, por lo que si éstos no sienten que sus expectativas y necesidades han sido satisfechas, la valoración que tendrán ante esta atención que recibieron en dicho establecimiento de salud será completamente negativa.

En relación a la primera hipótesis específica, existe una relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021. Esta hipótesis ha podido ser corroborada, ya que los resultados obtenidos permiten afirmar que hay una relación significativa entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de las madres, al ser el p valor calculado igual a 0.000 ($p < 0.05$).

El resultado hallado coincide con lo observado en las investigaciones de:

✓ Santana (2019): encontró una correlación positiva entre la satisfacción de los padres con la dimensión técnico de la calidad de atención, con una significancia estadística de 0.000 ($p < 0.05$).

✓ Pariona (2018), encontró una relación muy alta entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 ($p < 0.05$).

Todo lo hallado se respalda en la teoría de Deming, Juran, y Crosby (Mejoramiento continuo de la calidad), donde la satisfacción de los clientes se dará a través del involucramiento y compromiso del personal así como la optimización permanente de los procesos y sus relaciones.

Estas similitudes encontradas entre el presente trabajo de investigación y los otros estudios señalados, nos permite corroborar que la dimensión técnico de la calidad de la atención influye o se vincula de manera directa con la satisfacción tanto del usuario y su acompañante.

Se puede apreciar que la dimensión técnico de la calidad a través de sus diversos indicadores como son disponibilidad, conocimiento, oportunidad, habilidad, consentimiento, tiempo y seguridad, es la dimensión que implica el uso de la sapiencia obtenida por parte de los profesionales de salud para la atención de los pacientes que acceden a los establecimientos sanitarios.

No sólo implica que el personal deba estar debidamente capacitado y los procedimientos que realicen sean ejecutados con destreza, sino que las instituciones prestadoras de salud se encuentren debidamente implementadas, es decir contar con equipos de última generación, lo que va a permitir brindar una atención de calidad con altos estándares.

En relación a la segunda hipótesis específica, existe una relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021. Dicha hipótesis ha podido ser corroborada, ya que los resultados conseguidos permiten afirmar que hay una relación significativa entre una y otra variable, al ser el p valor calculado igual a 0.000 ($p < 0.05$).

Este resultado coincide con lo hallado en las investigaciones de:

✓ Santana (2019): encontró una correspondencia positiva entre la satisfacción de los padres con la dimensión interpersonal de la calidad de atención, con una significancia estadística de 0.000 ($p < 0.05$).

✓ Pariona (2018): encontró una relación muy alta entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 ($p < 0.05$).

Todo esto se respalda en la “Teoría de la calidad Total de los japoneses” (Kaizen), la cual señala que el conocimiento de la calidad se focaliza en la calidad de los individuos, posteriormente de sus obras.

Estas similitudes encontradas entre el presente trabajo de investigación y los otros estudios presentados, corrobora que la dimensión interpersonal de la calidad de la atención influye o se relaciona de una manera directa con la satisfacción tanto de la persona que recibe dicha atención como su acompañante.

Se puede señalar que la dimensión interpersonal a través de sus diversos indicadores como son saludo, amabilidad, empatía, respeto, escucha y privacidad, es la dimensión que implica la disposición y la conducta del personal sanitario y las personas que acuden a atenderse a la entidad prestadora de servicios de salud.

También la dimensión interpersonal comprende las relaciones que se puedan presentar entre los trabajadores de salud y los jefes, lo que influye en las actitudes o comportamientos que pudieran asumir.

En relación a la tercera hipótesis específica, existe una relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021. Esta hipótesis ha podido ser confirmada, ya que los hallazgos obtenidos permiten aseverar que hay una relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de las madres, al ser el p valor calculado igual a 0.000 ($p < 0.05$).

Este resultado coincide con lo hallado en las investigaciones de:

✓ Santana (2019): encontró una correspondencia positiva entre la satisfacción de los padres con la dimensión entorno de la calidad de atención, con una significancia estadística de 0.000 ($p < 0.05$).

✓ Pariona (2018): encontró una relación muy alta entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 ($p < 0.05$).

Las similitudes compartidas entre el presente trabajo de investigación y los otros trabajos presentados confirman que la dimensión entorno de la calidad de atención influye o se relaciona con la satisfacción del paciente como de los acompañantes.

Todo esto se respalda en la Trilogía de Jurán, la que señala que para conseguir una mayor calidad posible se debe planificar, regular y optimizar la calidad, para ello es necesario crear la infraestructura que permita la mejora de la misma.

Podemos precisar que la dimensión entorno de la calidad (cuyos indicadores en el presente trabajo de investigación son ubicación apropiada, limpieza, comodidad, ventilación, equipos, ambiente agradable) implica que una institución prestadora de servicios de salud cuente con una capacidad operativa adecuada que le va a permitir brindar mejores prestaciones de los servicios y por ende, influirá en la satisfacción que perciben los usuarios como sus acompañantes.

Aparte de lo anteriormente mencionado, la dimensión entorno de la calidad está en relación con determinados factores como son comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad así como la confianza que debe percibir el usuario del servicio.

Respecto al nivel de calidad de atención brindada en el servicio de emergencia pediátrica, en el presente estudio de investigación se encontró que 42.6% de las entrevistadas calificaron de nivel bajo.

Este hallazgo difiere con lo hallado por las investigaciones de:

✓ Conde (2020), que encontró que el 40.5% de los evaluados calificaron la calidad de atención en un nivel medio.

✓ Pariona (2018), que observó que 65% de los encuestados calificaron la calidad de atención en un nivel alto.

✓ Ríos y Calvo (2018), que observaron que 77,8% de los encuestados calificaron la calidad de atención de eficiente.

En relación a satisfacción de la madre que acompaña a su menor hijo a la emergencia pediátrica, se halló en este trabajo de investigación, que el 42.6% de las encuestadas calificaron de nivel bajo.

Este resultado difiere con lo encontrado en las investigaciones de:

✓ Conde (2020), que encontró que el 31.5% de los evaluados calificaron la satisfacción en un nivel medio.

✓ Pariona (2018), que observó que 61.25% de los encuestados calificaron la satisfacción en un nivel alto.

✓ Ríos y Calvo (2018), que observaron que 60,3% de los encuestados manifestaron encontrarse satisfechos.

Las diferencias halladas con otros trabajos de investigación presentados en relación a los niveles hallados tanto para calidad de atención con satisfacción (nivel bajo en el presente trabajo de investigación y nivel alto en otros trabajos de investigación) podemos atribuirlo a múltiples razones, una de ellas es que el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe no está cubierta completamente por médicos pediatras, por lo que mayormente son atendidos por médicos generales, con las deficiencias que pudieran implicar la falta de conocimiento especializado sobre las diversas patologías pediátricas que puedan presentarse.

Otro factor influyente para esta valoración tan baja es la precaria relación entre el personal sanitario y los pacientes y sus familiares, percibiéndose déficits en la comunicación, en el respeto de la persona, trato apático y poco cordial.

Señalaremos también que la falta de implementación adecuada del servicio de emergencia pediátrica (equipos médicos antiguos y algunos inoperativos), así como ambientes percibidos como poco aseados y no debidamente separados del entorno (dando la impresión de poca privacidad) es otro de los puntos a considerar en la baja valoración.

Todos estos aspectos señalados han derivado en la baja valoración de la calidad de atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe, así como la baja satisfacción por parte de las madres que acompañan a sus hijos a este servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción de las madres tal como lo demuestra el nivel de significancia donde el valor de $p=0.000$ ($p<0.05$) en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

2. Existe una relación significativa entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de la madre tal como lo demuestra el nivel de significancia donde el valor de $p=0.000$ ($p<0.05$) en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

3. Existe una relación significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y satisfacción de la madre tal como lo demuestra el nivel de significancia donde el valor de $p=0.000$ ($p<0.05$) en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

4. Existe una relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de la madre tal como lo demuestra el nivel de significancia donde el valor de $p=0.000$ ($p<0.05$) en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a Dirección del Hospital Referencial Ferreñafe se elabore un Plan de Gestión de Mejoramiento de la Calidad para fortalecer los componentes asociados con las diferentes dimensiones de la calidad de atención en el servicio de emergencia de pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe.

2. Se recomienda al Jefe de Emergencia y Jefe del área de Pediatría realizar capacitaciones constantes sobre guías, protocolos y normativas relacionadas con enfermedades pediátricas a todo el personal que trabaja en el área de emergencia pediátrica, lo que permitirá mejoras en la dimensión técnico de la calidad de la atención.

3. Se recomienda al Jefe de Emergencia y Jefe del área de Pediatría realizar conversatorios con el personal que trabaja en el área de emergencia pediátrica sobre el aspecto humano en la atención, sobre el trato que se debe brindar a los pacientes y a los acompañantes así como el respeto a sus derechos. Esto derivará en progresos a nivel de la dimensión interpersonal de la calidad de atención.

4. Se recomienda al Jefe de Emergencia y Jefe del área de Pediatría planes de mejoras en la implementación del ambiente donde se ubica el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe, así como en su mantenimiento. Estas acciones permitirán mejoras en la dimensión entorno de la calidad de atención.

REFERENCIAS

- Bolaños, A. (2018). *Key factors in the success of organizations that have adopted ISO 9001*. INNOVA Research Journal 2018, 3(2), 123-135. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.425>
- Boza, R. y Solano, E. (2016). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016* [tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio Institucional UNED. <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>
- Bravo, S. A. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado – 2017* [tesis de postgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf>
- Cabañas, R. (1994). *Evaluación de la atención en salud. Revista médica hondureña*. 62 (1), 25 – 29. <https://revistamedicahondurena.hn/assets/Uploads/Vol62-1-1994-7.pdf>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la cruz, F. y Sangerman, D. (2017). *Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences*. Revista mexicana de ciencias agrícolas, 7(8), 1603-1617. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Ccoto, J. (2018). *Grado de satisfacción percibido por los usuarios y la calidad de atención del servicio del consultorio externo de pediatría del hospital subregional de andahuaylas, julio – setiembre 2017* [tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4296>

- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). *Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad*. Revista Espacios, 39, 14 – 20.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chidiebere, O., Ikenna, N., Ogechukwu, A., Uchenna, E., Obinna, N., Onukwuli, O., Chinawa, M. y Ogechukwu, A. (2018). *Assessment of the perception of service recipients about the quality of work in health care professionals in the Children Emergency Room of a Tertiary Hospital in Nigeria*. Pyramid Journal of Medicine, 14, 24 – 29.
<https://doi.org/10.4081/pjm.2018.14>
- Conde, C. I. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil–Ecuador,2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
- Díaz, A. y Muñoz, C. (2020). *Comparative analysis of quality standards of a national company with main quality theories focused on customer service*. Hitos de ciencias económico administrativas, 26(76), 285-303.
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4091/3104>
- Díaz, D. A. (2014). *Estrategias para Fortalecer la Implementación de los Estándares para la Certificación de Hospitales* [tesis de maestría, Instituto Nacional de Salud Pública]. Catálogo INSP.
<https://catalogoinsp.mx/files/tes/054043.pdf>
- Eibilgahy, A., Hashem, S., Alemam, D. (2019). *Mothers' Satisfaction with Care Provided for their Children in Pediatric Intensive Care Unit*. Middle East Journal of Nursing, 13(2), 17-28.
<https://doi.org/10.5742MEJN.2019.93636>
- Esfandiari, R. y Shabestari, A. (2019). *Mothers' Satisfaction with Hospital Care in Children*. Annals of Medical and Health Sciences Research, 9(3), 608-613.
<https://www.amhsr.org/articles/mothers-satisfaction-with-hospital-care-in-children.pdf>

- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2018). *Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro*. Revista científica INSPILIP, 2(2), 1-25. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
- Gambini, I. S. (2021). *Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco – 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
- Garcé, O. (2019). *Evaluación de la calidad de atención de los usuarios que asisten a la consulta de medicina familiar en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, en el periodo junio 2019* [tesis de postgrado, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña]. Repositorio UNPHU. <https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/2631/EvaluaciondelacalidaddeatenciondelosusuariosqueasistenalaconsultademedicinafamiliarenelHospitalRegionalDocenteJuanPabloPinaenelperiodoJunio2019.pdf>
- García, E. (2018). *Recordando a Avedis Donabedian. tres lustros después. calidad de la atención médica*. Revista de Medicina e Investigación 6 (1), 54-58. <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/RecordandoaAvedisDonabedian.pdf>
- García, M. A. y Monroy, L. F. (2017). *Calidad: concepto, evolución y líderes del sector salud* [tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional USTA. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/10409>
- García, P. y Breijo, C. (2015). *Appraisal of the quality of the ecography department at fructuoso rodríguez hospital*. Revista Cubana de Tecnología de la Salud, 6(2), 20-25. <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/420>
- Getasew, K. y Yosief, R. (2019). *Parental satisfaction and involvement concerning care of their hospitalized child*. Global Scientific Journal, 7(3),

341–362.

https://www.globalscientificjournal.com/researchpaper/PARENTAL_SATISFACTION_AND_INVOLVEMENT_CONCERNING_CARE_OF_THEIR_HOSPITALIZED_CHILD_.pdf

Hemant, A. (2018). *Parental satisfaction in the Pediatric Intensive Care Unit. Pediatrics*, 141(1), 328-332. <https://doi.org/10.1542/peds.141.1MA4.328>

Hernández C. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo. Revista Alerta*, 2(1), 75 – 79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Innocenzo M. y Macedo G. (2017). *Satisfaction of quality of care in a Pediatric Emergency Room. Paulista Nursing Minutes*. 30(6), 635-643. <http://doi.org/10.1590/1982-0194201700092>

Lobo, A., Domínguez, K., Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista Iberoamericana de Enfermería comunitaria* 9 (1), 21 – 25. <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense>

López, M. (2017). *Satisfacción de los padres o tutores, sobre calidad de atención recibida, unidad de cuidados intensivos pediátricos, Hospital Militar escuela dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero marzo 2017* [tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/7908>

Maggi, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Manrique, J., Manrique, C., Chávez, B. y Manrique, E. (2018). *Technical and perceived quality of dental operative service in a teaching dental clinic. Revista estomatológica herediana*, 28(3), 185-194. <https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>

- Mbaakanyi, M., Alemayehu M., Merrian B., Lesego G. y Tonya A. (2019). *Caregiver Satisfaction with Quality of Care in the Pediatric Medical Ward of a Large Hospital in Botswana*. *QAI J Healthc Qual Patient Saf*, 1(2), 26-31. http://dx.doi.org/10.4103/QAIJ.QAIJ_1_20
- Mejía, K. (2016). *La investigación en las carreras de ciencias económicas y empresariales*. *Boletín de Investigación Universidad Ricardo Palma*, 1(2), 17–25. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/7034/n/boletin-de-investigacion-agosto2016.pdf>
- Molina, J., Vaca, J., Muñoz, P., Cabascango, K. y Cabascango, C. (2016). *Quality management of evidence-based hospital nursing care*. *Index de enfermería*, 25(3), 151-155. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*, 99-106. Universidad Surcolombiana.
- Mol, C., Argent, A. y Morrow, B. (2018). *Parental satisfaction with the quality of care in a South African paediatric intensive care unit*. *SAJCC*, 34(2), 50-56. <https://doi.org/10.7196/SAJCC.201.v34i2.366>
- Murrieta, L. E. (2019). *Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del Hospital General Iess de los ceibos* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13946>
- Oceano Medicina. (2020, 5 de febrero). *Calidad en salud*. Consultado el 20 de octubre del 2021. <https://magazine.oceanomedicina.com/actualidad/calidad-en-salud>
- Organización Mundial de la Salud (2020, 11 de agosto). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Ortega, G. A., Rojas, J. J., Vargas, B. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional* [tesis de postgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/NiveI_OrtegaLoza_Guissel.pdf
- Pariona, E. V. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21102>
- Pineda, L. (2020). *Theoretical approach to the concept of quality and management systems*. SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales, 2(1), 41-62. <https://orcid.org/0000-0001-7186-4939>
- Pino, W. (2014, 31 de marzo). *Dimensiones de la Calidad en salud [ponencia]*. Cátedra Metodología de la Investigación Científica, Arequipa, Perú. <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
- Postigo, J. A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016 a abril 2017* [tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7589>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de tesis digitales UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf

- Rendón, M. y Villasís, M. (2017). *The research protocol V: The calculation of sample size*. *Revista alergia México*, 64(2), 220-227. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i2.267>
- Ríos, C. M. y Calvo, C. A. (2018). *Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33613>
- Robledo, H., Meijem, J., Fajardo, G., Olvera, D. (2012). *De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud*. *Revista Conamed*. 17 (4), 172 – 175. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4175520.pdf>
- Rodríguez, A. (2018, 27 de febrero). *Las 4 teorías de la calidad principales y sus características*. Liferder. <https://www.liferder.com/teorias-calidad/>
- Romero, M. A. (2021). *Satisfacción del usuario en consultorio externo de pediatría relacionado con la calidad de atención del Policlínico Chiclayo Oeste-ESSALUD, enero-diciembre 2016* [tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9449>
- Santamaría, A., Santamaría, N., López M., Velásquez, C., Cuevas, R., Herrera, J. y Mendieta, H. (2018). *Basic concepts, dimensions and hospital quality models*. *Revista de Medicina e Investigación*, 6(1), 46-53. <http://r.diauaemex.com/enero2018.html>
- Santana, J. C. (2019). *Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de neonatología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel de la ciudad de Guayaquil* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14054>
- Theodros G., Solomon M., Mezgebu Y., Lars A. y Della B. (2020). *Assessing the quality of care in sick child services at health facilities in Ethiopia*. *BMC Health Services Research*, 20, 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05444-7>

Zambrano, E. y Vera, T. (2020). *User perception of the quality of nursing staff care in the naval hospital surgery área*. Revista Publicando, 7(25), 64-72.
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
V. INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN	OMS (2020) define la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.	Atención que reciben los pacientes que acuden al servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe, en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mejoras en la salud.	Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Conocimiento • Oportunidad • Habilidad • Consentimiento • Tiempo • Seguridad 	Ordinal	Bajo (9-18) Medio (19-27) Alto (28-36)
			Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo • Amabilidad • Empatía • Respeto • Escucha • Privacidad 	Malo (1) Regular (2) Bueno (3)	Bajo (7-14) Medio (15-21) Alto (22-28)
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación apropiada. • Limpieza • Comodidad • Ventilación • Equipos 	Excelente (4)	Bajo (7-14) Medio (15-21) Alto (22-28)

				<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente agradable 		
V. DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	Agudelo D. et al (2005) señalaron que el concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido.	Percepción de la madre del usuario sobre la atención de salud que recibe en el servicio de Emergencia Pediátrica del hospital Referencial Ferreñafe.	Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Atención correcta. • Atención cálida • Eficacia 	Ordinal Malo (1) Regular (2) Bueno (3)	Bajo (6-12) Medio (13-18) Alto (19-24)
			Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del personal de salud. • Compromiso de las madres. 	Excelente (4)	Bajo (5-10) Medio (11-15) Alto (16-20)

ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA CALIDAD DE ATENCIÓN

Califique la importancia que usted le otorgue a la atención que usted recibió en el Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe. Utilice una escala numérica del 1 al 4

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.				
---	--	--	--	--	--

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
	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				

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
	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 SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Califique la importancia que usted le otorgue a la atención que usted recibió en el Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe. Utilice una escala numérica del 1 al 4

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 realizó 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.				

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
	DIMENSION: Lealtad				
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 motivada por la atención que se le brinda 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?				

ANEXO 3. Cálculo de la muestra

La fórmula que se utilizó para calcular la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ}$$

n = tamaño de muestra buscado.

N = total de pacientes atendidos en el Servicio Pediatría Emergencia del mes de Setiembre 2021 (124).

Z = valor asociado a un nivel de confianza (Z = 1.96 si el Nivel de Confianza es del 95%).

P = probabilidad de ocurrencia.

Q = probabilidad de no ocurrencia.

D = margen de error aceptado (8%)

Reemplazando:

$$n = \frac{(124) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(124-1) (0.08)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 68.14$$

$$n = 68$$

Total de madres a entrevistar = 68

INTERVALO DE SALTO

$$k = N/n$$

$$k = 124/68$$

$$k = 1.8$$

$$k = 2$$

ANEXO 4. Autorización



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD FERREÑAFE
Hospital Referencial de Ferreñafe



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Constancia

El Director del Hospital Referencial de Ferreñafe, por el presente documento:

AUTORIZA a **MENDOZA LOPEZ GUSTAVO ADOLFO**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, a realizar el Trabajo de Investigación: “Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe”.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Ferreñafe, 01 de noviembre del 2021



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE

Miguel David Salazar Calopiña
DIRECTOR H.R.F.
C.M.P. 19590 R.N.E. 8613

“Nuestra Prioridad...Tu Bienestar”

Av. Augusto B. Leguía N° 630 – Ferreñafe Teléfono: 500297 RPM: # 978593462
email: hospitalreferencial-ferre@hotmail.es

ANEXO 5. Consentimiento informado

Yo _____

declaro que he sido informada e invitada a participar en una investigación denominada “Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe”.

Entiendo que este estudio busca principalmente determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe y sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 35 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de las participantes no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

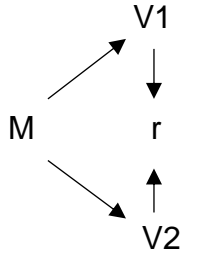
Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

ANEXO 6. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/NIVEL ALCANCE/DISEÑO	TECNICA/ INSTRUMENTO
<p>Problema Principal ¿Qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021?</p>	<p>Objetivo Principal Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021</p>	<p>H. General: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021</p>	<p>Variable Independiente Calidad de atención</p>	<p>Unidad de análisis Madres de pacientes que fueron atendidos en el Servicio emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe</p>	<p>Diseño de investigación: Cuantitativa No experimental Transversal Correlacional</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	H. Específicas:	Variable Dependiente	Población		Instrumento:
¿Qué relación existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021?	Determinar la relación que existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021	1. Existe relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021	Satisfacción de las madres	Total de pacientes atendidos en el Servicio Pediatría Emergencia en el último mes (Setiembre 2021 = 124).	 <p>M: Muestra V1: variable independiente V2: variable dependiente r: correlación</p>	Cuestionario adaptado del trabajo de investigación de Pariona E. V. (2018)

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021</p>	<p>2. Existe relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021</p>		<p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestreo Probabilístico aleatorio sistemático. • Nivel de confianza: 95%. • Margen de error: 8%. <p>Tras aplicar la fórmula, el total de madres a entrevistar = 68</p>		<p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes. • Se utilizará paquete estadístico SPSS versión 27
--	--	--	--	--	--	---

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021</p>	<p>3. Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de las madres en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe 2021</p>				
--	--	--	--	--	--	--